

RESOLUÇÃO Nº 010/2023-TCE, DE 27 DE ABRIL DE 2023

Regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento 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 das suas atribuições constitucionais e legais, nos termos do art. 56, II, da Constituição Estadual, combinado com o art. 7º, XIX, da Lei Complementar Estadual nº 464/2012, e

CONSIDERANDO que a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamenta o acesso a informações previsto nos arts. 5º, XXXIII, 37, § 3º, II, e 216, § 2º, todos da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o teor da Resolução - TCE nº 0015, de 28 de junho de 2012, que dispõe sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte;

CONSIDERANDO que a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

CONSIDERANDO que a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, disciplina o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

CONSIDERANDO a importância do controle social no acompanhamento das contas e dos atos dos gestores públicos e demais responsáveis por dinheiros, bens e valores do Poder Público, bem como para o aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte;

CONSIDERANDO o teor dos arts. 94 e 95 da Resolução - TCE nº 009, de 19 de abril de 2012, que dispõem sobre a finalidade da Ouvidoria e competências do Conselheiro-Ouvidor;

CONSIDERANDO a necessidade de criar instrumentos e mecanismos que confirmam agilidade e transparência ao trabalho e às ações desenvolvidas pelo Tribunal de Contas do Estado, disponibilizando ao cidadão um canal permanente de intercomunicação; e

CONSIDERANDO que a colaboração da sociedade é fundamental para o aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. A Ouvidoria constitui um canal de comunicação direta entre a sociedade e o Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, e tem por finalidade:

I - divulgar à sociedade a sua missão, os seus serviços, bem como as formas de acesso e os canais de atendimento, como instrumentos de controle social;

II - promover a participação do cidadão no exercício da atividade de controle e avaliação da gestão pública, por meio do encaminhamento de manifestações sobre irregularidades, solicitações de simplificação e pedidos de acesso a informações, garantindo mais transparência e visibilidade às ações do Tribunal;

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

IV - receber sugestões, elogios e reclamações sobre os serviços prestados pelo Tribunal, propondo, se for o caso, melhorias visando ao seu aprimoramento;

V - contribuir para a melhoria da gestão pública;

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

Art. 2º. 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 II

DA ESTRUTURA

Art. 3º. 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. 4º. A Ouvidoria possui estrutura própria, física e de pessoal, distinta daquela do Gabinete do Conselheiro-Ouvidor.

§1º. As atividades de ouvidoria, e aquelas relativas ao acesso do cidadão às informações, serão desempenhadas de forma integrada, pela mesma equipe e no mesmo ambiente de trabalho.

§2º. Serão lotados, na Ouvidoria, servidores com qualificação adequada e que possuam, preferencialmente, experiência em atividades relacionadas ao atendimento a usuários de serviços públicos.

CAPÍTULO III

DAS ATIVIDADES

Art. 5º. Compete ao Conselheiro-Ouvidor:

I - dirigir, supervisionar e representar a Ouvidoria;

II - 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;

III - baixar instrução normativa regulamentando as atividades da Ouvidoria, ouvido o Tribunal Pleno;

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

V - realizar intercâmbio de informações e procedimentos com os demais Tribunais de Contas do País;

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

VII - apresentar à Presidência do Tribunal relatórios trimestrais, no prazo de 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;

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

Parágrafo único. O Conselheiro-Ouvidor poderá delegar a prática de atos de mero expediente e a expedição de comunicações ao Coordenador Técnico da Ouvidoria.



Art. 6º. Compete à equipe técnica da Ouvidoria:

I - elaborar o planejamento da unidade, contemplando as ações e atividades a serem desenvolvidas, em conformidade com os objetivos estratégicos do Tribunal e de acordo com as orientações fornecidas por sua Assessoria de Planejamento e Gestão (APG);

II - manter atualizadas, no sistema eletrônico do Tribunal, as informações referentes ao andamento das ações e atividades constantes do seu planejamento;

III - criar rotinas internas padronizadas para o desenvolvimento das suas atividades;

IV - receber, analisar e encaminhar as manifestações do cidadão às unidades técnicas do Tribunal, quando não for possível respondê-las diretamente, acompanhando a sua tramitação para oferecer resposta dentro do prazo legal;

V - responder às manifestações encaminhadas pelo cidadão ou enviadas por outras Ouvidorias;

VI - encaminhar a 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;

VII - definir e avaliar metas e indicadores de desempenho, quanto ao prazo de atendimento das manifestações, à satisfação do cidadão com o serviço prestado, à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência, promovidos pelo Tribunal, e à quantidade de pessoas neles capacitadas;

VIII - divulgar, disponibilizar no sítio do Tribunal na internet e manter atualizados o seu Manual de Rotinas e Procedimentos Internos, a sua Carta de Serviços e a Carta de Serviços ao Cidadão;

IX - elaborar, divulgar, disponibilizar no sítio do Tribunal na internet e manter atualizadas as cartilhas de orientação, ao cidadão, sobre a utilização dos sistemas oferecidos para o recebimento das suas manifestações;

X - elaborar relatórios trimestrais, no prazo de 05 (cinco) dias após o término de cada trimestre, e anuais, até 31 de janeiro de cada ano, sobre o desenvolvimento das suas atividades, nos respectivos períodos, e encaminhá-los ao Conselheiro-Ouvidor, no prazo de 02 (dois) dias após a sua elaboração, para aprovação.

XI - manter banco de dados informatizado e atualizado periodicamente, com as respostas fornecidas pelas unidades técnicas do Tribunal, de modo a reduzir as solicitações internas; e

XII - manter atualizados os documentos e as informações relativos à Ouvidoria, disponibilizados no sítio do Tribunal na internet.



§1º. Aprovados pelo Conselheiro-Ouvidor, os relatórios citados no inciso X deste artigo serão enviados à Presidência do Tribunal e à sua Assessoria de Planejamento e Gestão (APG), além de disponibilizados no espaço virtual da Ouvidoria no sítio eletrônico do Tribunal.

§2º. Os relatórios anuais, de que trata o inciso X deste artigo, deverão consolidar as informações sobre as manifestações recebidas, analisadas e respondidas ao cidadão, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, indicando, ao menos:

- a) o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b) os motivos das manifestações;
- c) a análise dos pontos recorrentes; e
- d) as providências adotadas pelo Tribunal nas soluções apresentadas.

§3º. Na resposta à manifestação do cidadão, será utilizada linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

§4º. Além dos relatórios trimestrais e anuais mencionados no inciso X deste artigo, será elaborado o 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.

Art. 7º. 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.

CAPÍTULO IV

DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA PELO CIDADÃO

Art. 8º. 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 a informações, é vedado o anonimato, mas é assegurado ao cidadão requerer que a sua identidade seja preservada.

§3º. Se o cidadão registrar, de forma anônima, a denúncia, o sistema alterará, automaticamente, a sua classificação para comunicação.

Art. 9º. O registro de qualquer manifestação gera, automaticamente, um número de protocolo e uma senha de acesso, para acompanhamento por meio de sistema informatizado próprio, que deverão ser transmitidos ao cidadão, quando este não autorizar a criação do seu cadastro na referida plataforma ou a vinculação da manifestação apresentada ao cadastro já existente. Nos demais casos, o próprio sistema informa, por e-mail, esses dados ao cidadão.

CAPÍTULO V

DOS PROCEDIMENTOS INTERNOS DA OUVIDORIA

Seção I

Do recebimento, análise, encaminhamento e encerramento das manifestações

Art. 10. 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 – aplicativo TCE/RN Digital;

VI – correspondência.

§ 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 e a senha de acesso, para acompanhamento da manifestação, caso se enquadre na situação descrita no art. 9º desta Resolução.



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

Art. 12. 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. 13. 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. 14. 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. 15. 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. 16. 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. 17. 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. 18. A Ouvidoria encaminhará o elogio, recebido do cidadão, à unidade técnica responsável pela prestação do serviço ou de lotação do servidor elogiado, para a sua ciência e da chefia imediata.

§1º. Compete à chefia da unidade técnica encaminhar o elogio à Diretoria de Administração Geral (DAG) do Tribunal, para registro na ficha funcional do servidor elogiado, quando este for o destinatário da manifestação, após o que esta será devolvida à Ouvidoria.

§2º. A resposta ao elogio indicará as providências adotadas.

Seção III

Da reclamação

Art. 19. 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. 20. 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. 21. 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. 22. 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. 23. 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.

Art. 24. Nos demais casos, 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. A resposta à comunicação informará, se for o caso, sobre a impossibilidade do seu recebimento como denúncia, em razão do anonimato, 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.

Seção VII

Dos pedidos de acesso a informações

Art. 25. Os pedidos de acesso a informações 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 VI

DOS PRAZOS



Art. 26. As manifestações de ouvidoria serão respondidas ao cidadão no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, de forma motivada.

Art. 27. Os pedidos de acesso a informações 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. 28. As unidades técnicas do Tribunal terão prazo de 10 (dez) dias para análise e pronunciamento a respeito das demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

§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. 29. A contagem dos prazos de que trata esta Resolução 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 informações, 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 VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30. 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. 31. 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. 32. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Sala das Sessões do Tribunal Pleno, em Natal (RN) 27 de Abril de 2023

Conselheiro ANTÔNIO GILBERTO DE OLIVEIRA JALES

Presidente

Conselheiro FRANCISCO POTIGUAR CAVALCANTI JÚNIOR

Vice-Presidente

Conselheiro TARCÍSIO COSTA

Conselheiro PAULO ROBERTO CHAVES ALVES

Conselheiro RENATO COSTA DIAS

Conselheira MARIA ADÉLIA DE ARRUDA SALES SOUSA

Conselheiro CARLOS THOMPSON COSTA FERNANDES

Fui presente:

Bacharel CARLOS ROBERTO GALVÃO BARROS

Procurador-Geral do Ministério Público de Contas em substituição legal