

Dispõe sobre a regulamentação e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro.

O **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, no uso de suas atribuições, em especial as que lhe conferem o artigo 113 da Constituição Estadual de 5 de outubro de 1989;

**CONSIDERANDO** o disposto no inciso V do artigo 4º e nos artigos 80, 85 e 104 da Lei Complementar Estadual nº 63/90 de 1º de agosto de 1990;

**CONSIDERANDO** a Resolução nº 276 de 7 de maio de 2013 do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro,

**RESOLVE:**

Art. 1º Regulamentar, nos termos desta Resolução, o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro, órgão integrante da estrutura organizacional do Tribunal, vinculado à Presidência, sendo um canal de comunicação com o cidadão e tendo por finalidade receber sugestões, críticas, reclamações, elogios ou pedidos de orientação a respeito dos serviços prestados pelo TCE-RJ e seus Órgãos Jurisdicionados.

§1º A Ouvidoria é um órgão com autonomia nas suas decisões técnicas, auxiliar na fiscalização e no aperfeiçoamento de serviços e atividades públicas, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro.

§2º Qualquer pessoa devidamente identificada poderá apresentar demanda à Ouvidoria.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I - promover a coparticipação da sociedade na missão de controlar a Administração Pública, garantindo maior transparência das ações do TCE-RJ;

II - receber, registrar e analisar as sugestões, reclamações, críticas, elogios, informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pelo TCE-RJ;

III - receber, registrar, analisar e encaminhar aos setores competentes informações relevantes fornecidas sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública sujeitos à jurisdição do TCE-RJ, de forma a subsidiar os procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização, excetuada a formulação de

denúncia, representação e consulta por serem de rito próprio e regulamentadas no Capítulo V, artigos 68 a 72 do Regimento Interno do TCE-RJ aprovado pela Deliberação nº 167/92 combinado com os artigos 58 a 60 da Lei Complementar Estadual nº 63/90;

IV - orientar o demandante acerca da possibilidade de formulação de denúncia, representação e consulta perante o TCE-RJ, nos termos previstos nos artigos 68 a 72 do Regimento Interno do TCE-RJ aprovado pela Deliberação nº 167/92 combinado com os artigos 58 a 60 da Lei Complementar Estadual nº 63/90;

V- responder ao cidadão/demandante e aos demais interessados, ágil e objetivamente, os resultados das demandas encaminhadas à Ouvidoria, incluídas as providências decorrentes;

VI - solicitar as instalações físicas e os meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica necessários ao funcionamento da Ouvidoria;

VII – manter controle, acompanhar e requisitar do setor competente do TCE-RJ informações sobre as providências adotadas quanto às demandas registradas na Ouvidoria com vistas à formulação de resposta;

VIII – manter sistema informatizado específico, com banco de dados atualizado, que deverá conter o registro das demandas, as respostas fornecidas à Ouvidoria pelas Unidades do TCE-RJ e pela própria Ouvidoria aos demandantes;

IX - propor a realização de seminários e cursos sobre assuntos relativos ao controle social, tendo em vista as demandas recebidas;

X - divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria, os resultados alcançados, as formas de acesso, além de sua importância como instrumento de controle social;

XI - realizar intercâmbio de informações e procedimentos com as demais Ouvidorias e órgãos de controle.

Art. 3º O Ouvidor será designado pelo Presidente do TCE-RJ, dentre os Conselheiros, após decisão do Plenário.

Parágrafo único. O mandato do Ouvidor será de 01 (um) ano, podendo ser reeleito.

Art. 4º Compete ao Ouvidor:

I - dirigir a Ouvidoria, coordenando e orientando a execução das ações relativas ao exercício de sua competência, de forma a assegurar uniformidade, eficiência e qualidade dos serviços prestados;

II - emitir resposta ao demandante acerca das demandas apresentadas à Ouvidoria, com aprovação do Plenário;

III - elaborar os planos de gestão e operação das ações da Ouvidoria;

IV - requisitar e acompanhar junto à unidade competente do TCE-RJ as informações e providências acerca das demandas registradas na Ouvidoria, no limite de sua competência;

V - acompanhar os processos de desenvolvimento e implantação de sistemas informatizados com acesso a banco de dados, internos e externos, pertinentes às atividades da Ouvidoria;

VI - propor ao Presidente medidas que objetivem corrigir e evitar a ocorrência de falhas no exercício das atribuições do TCE-RJ, visando ao aprimoramento dos serviços prestados;

VII - propor ações para capacitação dos servidores da Ouvidoria, por meio de participação em cursos e seminários, dentre outros.

VIII - propor a criação de uma base de dados com informações que possam ser cruzadas por malhas eletrônicas do TCE-RJ com os sistemas de organizações para acompanhamento e controle, bem como sugerir melhorias ou modificações nos procedimentos de rotina, produzindo informações estratégicas destinadas a subsidiar a tomada de decisão pelo TCE-RJ nas ações de Controle Externo;

IX - propor parcerias com Órgãos e entidades que possam contribuir com as ações de controle integrado;

X - encaminhar ao Presidente, anualmente, relatório gerencial das atividades da Ouvidoria;

XI - decidir acerca da solicitação de sigilo da autoria da demanda, observado o disposto no art. 11 desta Resolução;

XII - delegar competência, mediante portaria, fixando o alcance e a responsabilidade da delegação, excetuadas as competências previstas nos incisos I, II III, VI, X e XI, deste artigo.

Art. 5º A Ouvidoria contará com uma Coordenadoria Geral composta majoritariamente por servidores efetivos do TCE-RJ, indicados pelo Ouvidor;

Parágrafo único. Comprovada a necessidade de serviço, o TCE-RJ proverá a Ouvidoria de pessoal adequado ao seu bom funcionamento.

Art. 6º Compete aos servidores da Coordenadoria-Geral da Ouvidoria:

I - realizar os serviços administrativos da Ouvidoria;

II - elaborar estudos e obter informações relativas às demandas;

III - interagir com as Unidades do TCE-RJ e com os demandantes, visando atender às demandas encaminhadas à Ouvidoria, propondo ao Ouvidor as medidas necessárias;

IV - elaborar as respostas às demandas encaminhadas à Ouvidoria, as quais deverão ser necessariamente aprovadas e encaminhadas ao demandante pelo Ouvidor;

V - elaborar, juntamente com o Ouvidor, o Plano Operacional Anual da Ouvidoria, em conformidade com o Plano Estratégico do TCE-RJ, monitorando o cumprimento das metas estabelecidas, propondo ajustes e avaliando resultados por meio de indicadores de desempenho;

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

Art. 7º No exercício de sua competência, observados os princípios da informalidade e da celeridade, a Ouvidoria poderá requisitar esclarecimentos e documentos sobre os fatos noticiados pelos cidadãos.

Art. 8º As unidades do TCE-RJ prestarão as informações requisitadas pela Ouvidoria em até 05 (cinco) dias úteis, permitida a prorrogação mediante justificativa.

Art. 9º As demandas de competência da Ouvidoria constituem-se em:

I - críticas ou reclamações, manifestações de desagrado ou protestos sobre ação ou omissão do próprio TCE-RJ ou de seus Órgãos jurisdicionados;

II - sugestões que visem à melhoria na prestação de serviços do TCE-RJ ou de seus Órgãos jurisdicionados;

III - elogios e demonstrações de reconhecimento, apreço ou satisfação em face do serviço prestado pelo TCE-RJ ou de seus Órgãos jurisdicionados;

IV - pedidos de esclarecimento sobre o TCE-RJ ou órgãos/entidades públicas jurisdicionadas, exceto aqueles que se enquadrarem na modalidade “consulta”, prevista no art. 68 da Lei Complementar nº 63/90.

Art. 10. Para a apresentação de demandas, as comunicações com a Ouvidoria poderão ser realizadas pelos seguintes meios:

I - correspondência remetida via postal ou fac-símile;

II - via telefônica (08000253231), caso em que o conteúdo da comunicação poderá ser gravado e reduzido a termo;

III - pelo e-mail <ouvidoria@tce.rj.gov.br> ou através do portal do TCE-RJ na Internet;

IV - pessoalmente, com agendamento, caso em que a demanda será apresentada por escrito ou reduzida a termo;

V - sistema informatizado, disponibilizado no portal do TCE-RJ, na Internet, no endereço eletrônico <www.tce.rj.gov.br>.

VI - urnas na Ouvidoria por meio de formulário em modelo próprio.

Art. 11. O sigilo da autoria da demanda poderá ser resguardado quando solicitado pelo autor e deferido pelo Ouvidor, em virtude da relevância e particularidade do caso.

Art. 12. Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado de gerenciamento de dados, quando receberão numeração própria para acompanhamento da tramitação. O prazo máximo para a resposta será de 30 (trinta) dias, que poderá ser reduzido, sempre que possível, ou ampliado, em função da complexidade da matéria.

§ 1º O sistema deverá possibilitar a emissão de relatórios gerenciais e de controle de prazos, além das demandas próprias da Ouvidoria.

§ 2º O portal do TCE-RJ na Internet deverá conter identificação visual específico para a Ouvidoria.

§ 3º Os sistemas informatizados do TCE-RJ serão estendidos à Ouvidoria, nos limites de suas atribuições.

Art. 13. Para recebimento e processamento da demanda deverão ser observadas as seguintes condições:

I - conter nome e endereço completos do autor, bem assim a sua qualificação;

II - referir-se à matéria de competência da Ouvidoria, nos termos do art. 2º desta Resolução;

III - ser apresentada com clareza, contendo informações sobre a autoria, o fato e as circunstâncias;

IV - Não será acolhida manifestação de conteúdo vago, impreciso ou que contenha notório caráter calunioso, difamatório ou injurioso.

Parágrafo único. As demandas insuficientemente formuladas nos termos deste artigo poderão ser complementadas pelo autor no prazo de 10 (dez) dias, contado da data de sua ciência, sob pena de arquivamento.

Art. 14. As unidades do TCE-RJ atenderão, com a urgência que o caso requerer, às solicitações da Ouvidoria, visando à solução das demandas recebidas, sem prejuízo da observância do disposto no art. 8º desta Resolução.

Art. 15. É considerada demanda concluída aquela cujo demandante recebeu resposta fundamentada de modo a permitir seu arquivamento.

Art. 16. O sistema informatizado da Ouvidoria deverá possibilitar a emissão de relatórios gerenciais e de controle de prazos, com a identificação de pendências no processamento da demanda.

Art. 17. A atuação da Ouvidoria não suspende ou interrompe prazo de processo em tramitação no TCE-RJ.

Art. 18. Manual de Procedimentos da Ouvidoria será elaborado após a publicação desta Resolução.

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Sala das Sessões 29 de janeiro de 2014.

JONAS LOPES DE CARVALHO JUNIOR  
Presidente

#### NOTA

- Publicado no DORJ de 31.01.14