



MANUAL DE PROCEDIMENTOS
OUVIDORIA
TCE-RJ



COMPOSIÇÃO DO TCE-RJ

Conselheiros:

Presidente	MARIANNA MONTEBELLO WILLEMANN
Vice-Presidente e Corregedor-Geral	RODRIGO MELO DO NASCIMENTO
Conselheiro	JOSÉ GOMES GRACIOSA
Conselheiro	MARCO ANTONIO B. DE ALENCAR
Conselheiro	JOSÉ MAURÍCIO DE LIMA NOLASCO
Conselheiro	ALOYSIO NEVES GUEDES
Conselheiro	DOMINGOS INÁCIO BRAZÃO
Conselheiro Substituto	MARCELO VERDINI MAIA
Conselheira Substituta e Ouvidora	ANDREA SIQUEIRA MARTINS
Conselheiro Substituto	CHRISTIANO LACERDA GHUERREN

Ministério Público Especial:

Procurador-Geral	SERGIO PAULO DE ABREU MARTINS TEIXEIRA
------------------	--

Órgãos da Presidência:

Chefe de Gabinete da Presidência	MARCIA CRISTINA BARCELLOS LOYOLA
Diretoria-Geral de Comunicação Social	THIAGO DE ROCHA FERES
Procuradoria-Geral do TCE-RJ	SERGIO CAVALIERI FILHO
Escola de Contas e Gestão do TCE-RJ	KAREN ESTEFAN DUTRA
Auditoria Interna	SERGIO RICARDO DO SACRAMENTO
Diretoria de Tecnologia da Informação	FÁBIO MOTTA SISCÍNIO DIAS
Diretoria-Geral de Segurança Institucional	FERNANDO VILA POUCA DE SOUSA

Órgãos Executivos de Primeiro Nível

Secretaria-Geral de Planejamento	MARCIO JANDRE FERREIRA
Secretaria-Geral de Administração	LUCIO CAMILO OLIVA PEREIRA
Secretaria-Geral de Controle Externo	TALITA DOURADO SCHWARTZ
Secretaria-Geral das Sessões	SIMONE AMORIM COUTO

Equipe de Elaboração do Manual da Ouvidoria:

Coordenação Geral	ANA PAULA FERREIRA PEDROSA
Elaboração	SERGIO BAHIENSE COLÃO

Rio de Janeiro (RJ) - 2019



MISSÃO:

“Promover a integração entre a sociedade e o Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro – TCE-RJ, atendendo às demandas com transparência e respeito aos direitos do cidadão.”

VISÃO:

“Atuar como canal efetivo de comunicação, fortalecendo o exercício da democracia na gestão pública.”



SUMÁRIO:

I – APRESENTAÇÃO/INTRODUÇÃO	5
II – PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA.....	5
III – CONCEITOS:	6
IV – COMPETÊNCIAS	7
V – CANAIS DE COMUNICAÇÃO	9
VI – CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS/MANIFESTAÇÕES.....	9
VI.1 - Quanto à natureza:.....	9
VI.2 - Quanto à competência:	10
VII – ATENDIMENTO PRESENCIAL/TELEFONE	10
VIII – MANIFESTAÇÃO CADASTRADAS.....	11
VIII.1 – Canal Ouvidoria:.....	11
VIII.2 – Canal Lei de Acesso à Informação:	12
IX – TRAMITAÇÃO INTERNA.....	12
IX.1 – Canal Ouvidoria:.....	12
IX.2 – Canal Lei de Acesso à Informação:	14
X – RESPOSTA AOS MANIFESTANTES	15
XI – PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	16
XII – CARTA DE SERVIÇOS.....	17
XIII – RELATÓRIOS GERENCIAIS E DE CONTROLE DE PRAZOS	17
XIV – CONCLUSÃO	18
XV – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	19
XVI – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	20
ANEXO I (Fluxograma Simplificado).....	21
ANEXO II (Resoluções TCE-RJ).....	23

I – APRESENTAÇÃO/INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro foi criada através da Resolução nº 276 de 07.05.2013 sendo, posteriormente, regulamentada pela Resolução nº 282 de 29.01.2014 e estruturada com base na Resolução nº 323 de 21.08.2018.

À Ouvidoria, órgão com autonomia nas suas decisões técnicas, compete o auxílio na fiscalização e no aperfeiçoamento de serviços e atividades públicas, no âmbito do TCE-RJ através do recebimento de sugestões, críticas, reclamações, informações, elogios a respeito dos serviços prestados pelo TCE-RJ e seus órgãos jurisdicionados e, ainda, o recebimento e processamento de pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação – Lei Federal nº 12.527/11 (Serviço de Informações ao Cidadão) e na Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração – Lei Federal nº 13.460/17.

A Ouvidoria possui uma equipe multidisciplinar, composta por servidores efetivos que se capacitam frequentemente, sob a orientação de Conselheiro que exerce o cargo de Ouvidor, designado anualmente pelo Presidente do TCE-RJ.

A Ouvidoria do TCE-RJ está instalada no térreo da Praça da República, nº 70, Centro, Cidade e Estado do Rio de Janeiro, CEP 20.211-351, funcionando das 9h às 18h.

Este manual tem por objetivo ser um guia prático, padronizando normas e procedimentos internos e externos adotados no atendimento ao público, promovendo a integração entre a sociedade e o TCE-RJ.

II – PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do TCE-RJ, tendo sido instituída para ser canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Público, é regida por princípios



constitucionais que regem toda a administração pública e princípios específicos que regem a atuação da Ouvidoria.

Os princípios constitucionais que regem a administração pública direta ou indireta, de qualquer dos poderes dos Entes da Federação estão previstos no *caput*, do art. 37, da Constituição Federal de 1988, quais sejam, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Os princípios específicos, por sua vez, têm como escopo zelar pelas competências e atribuições da Ouvidoria, sendo eles:

a) transparência na análise dos procedimentos administrativos e na tomada de decisões;

b) agilização, sempre que possível, no atendimento das demandas;

c) sigilo da autoria das informações contidas na demanda, sempre que solicitado;

d) simplificação ou acessibilidade da resposta, de forma que qualquer pessoa possa compreendê-la;

e) isonomia no tratamento dos manifestantes e das partes envolvidas na demanda.

III – CONCEITOS:

DEMANDAS / MANIFESTAÇÕES – todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria (tais como: sugestões, reclamações, elogios, esclarecimentos e demais pronunciamentos), através de seus diversos canais de atendimento.

MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS – atendimentos realizados pela Ouvidoria cadastrados no sistema informatizado de gerenciamento de dados, quer seja pelo próprio demandante/manifestante ou reduzida a termo pela equipe técnica da Ouvidoria;



MANIFESTANTE – Pessoa física ou jurídica que encaminha uma manifestação à Ouvidoria do TCE-RJ;

UNIDADE – Órgão ou Entidade jurisdicionada ou do próprio TCE-RJ relacionada com o conteúdo da manifestação encaminhada;

ENVOLVIDOS – Pessoa física ou jurídica descritas no objeto da manifestação.

IV – COMPETÊNCIAS

As competências da Ouvidoria estão definidas no artigo 2º da Resolução TCE-RJ nº 282 de 29.01.2014, a saber:

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

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

c) 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;

d) orientar o demandante acerca da possibilidade de formulação de denúncia, representação e consulta perante o TCE-RJ;

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



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

g) 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;

h) 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;

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

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

k) realizar intercâmbio de informações e procedimentos com as demais Ouvidorias e órgãos de controle.

A Ouvidoria do TCE-RJ, adicionalmente, por força do artigo 10 da Resolução TCE-RJ nº 275/13, também é responsável pelo recebimento e processamento dos pedidos de acesso à informação apresentados a este Tribunal de Contas, com base na Lei Federal nº 12.527/11, atuando como **Serviço de Informação ao Cidadão**.

Registre-se ainda que através da Lei Federal nº 13.460/17, também denominada “Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público” ou “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”, que entrou em vigor em 22.06.2018, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, foram estabelecidas normas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública por intermédio das Ouvidorias, reforçando ainda mais o papel deste setor.



V – CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O contato com a Ouvidoria do TCE-RJ pode ser realizado de 05 formas distintas. São elas:

a) sistema informatizado, disponibilizado no portal do Tribunal, na Internet, no endereço eletrônico www.tce.rj.gov.br, em que o próprio manifestante cadastra sua demanda;

b) e-mail ouvidoria@tce.rj.gov.br, em que o manifestante envia a sua dúvida, reclamação, elogio ou pedido de informação;

c) pessoalmente, com agendamento prévio, no horário de 10 às 16h;

d) telefone através do número **0800 0 25 3231** quando um dos membros da Equipe da Ouvidoria atende e orienta o cidadão, de acordo com o teor da demanda apresentada;

e) via postal, através de correspondência endereçada a Ouvidoria do TCE-RJ, sito a Praça da República, nº 70 Térreo - Centro, Rio de Janeiro - RJ, CEP 20.211-351.

VI – CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS/MANIFESTAÇÕES

VI.1 - Quanto à natureza:

➤ Informação - questões pontuais que versam sobre fatos, dados específicos e/ou esclarecimentos relacionados ao Tribunal de Contas ou seus Órgãos jurisdicionados;

➤ Sugestão – mensagens que apresentem ideias para os processos de trabalho das unidades administrativas ou serviços prestados pelo Tribunal de Contas ou de seus Órgãos jurisdicionados;

➤ Reclamação – manifestações de desagrado que podem ser uma queixa ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da



Administração Pública, um de seus servidores especificamente ou de um dos seus Órgãos jurisdicionados, envolvendo, de uma forma geral, irregularidades ou ilegalidades;

➤ Elogio – manifestação de louvor, expressão de admiração, aprovação pelo serviço prestado dirigido a servidor, membro ou terceirizado ou à instituição pública;

➤ Pedido de Informação – manifestações baseadas na Lei de Acesso à Informação – Lei Federal nº 12.527/11;

➤ Pedidos de proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos – manifestações baseadas na Lei Federal nº 13.460/17.

VI.2 - Quanto à competência:

➤ Próprias – demandas / manifestações relacionadas com as atribuições e competências do TCE-RJ, como por exemplo: reclamações sobre a própria Instituição e/ou algum Órgão jurisdicionado;

➤ Impróprias – demandas / manifestações não relacionadas com as atribuições e competências do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro, como por exemplo: pedidos de asfaltamento de ruas, reclamações relacionadas a instituições federais, dentre outros.

VII – ATENDIMENTO PRESENCIAL/TELEFONE

Embora o principal canal de atendimento da Ouvidoria do TCE-RJ seja através do acesso ao sistema informatizado utilizado pelo setor, muitas vezes o atendimento ao cidadão se inicia através do atendimento presencial ou ligação telefônica, sendo fundamental, em tais situações, que os servidores que atuam na Ouvidoria não só tenham uma visão sistêmica das competências do Tribunal de Contas, em face da demanda apresentada, mas, por certo, ofereçam ao cidadão que busca o setor um atendimento humanizado capaz de



oportunizar ao mesmo acolhimento, orientação e informação objetiva e precisa, em garantia da missão e função das Ouvidorias Públicas.

VIII – MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS

Todas as demandas / manifestações recebidas pela Ouvidoria do TCE-RJ consideradas próprias, ou seja, relacionadas com as atribuições e competências do TCE-RJ devem ter seu registro efetuado em sistema informatizado de gerenciamento de dados, recebendo numeração própria para acompanhamento de sua tramitação.

Este cadastro pode ser feito diretamente pelo cidadão que, através do site do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro (<https://www.tce.rj.gov.br/>), acessa o link Ouvidoria, na página principal do site, ou pode ser reduzido a termo pela própria equipe técnica da Ouvidoria, a partir de atendimento preliminar por telefone ou presencial.

Para efeito de cadastro, controle e otimização dos procedimentos adotados pela Ouvidoria do TCE-RJ, o sistema informatizado utilizado se apresenta configurado em dois canais de atendimento, quais sejam, a **OUVIDORIA** e **LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**.

VIII.1 – Canal Ouvidoria:

Destinado ao registro das manifestações com o propósito de apresentar reclamações, elogios, sugestões ou informação, devendo ser observadas, para efeito de cadastro, as condições a seguir:

➤ conter nome e endereço completo do autor, bem assim a sua qualificação, indicando, adicionalmente, se deseja ou não o sigilo de sua autoria, a ser deferido pelo Ouvidor, em virtude da relevância e particularidade do teor da manifestação.

➤ ser referente à matéria de competência da Ouvidoria (serviços prestados pelo TCE-RJ e/ou seus Órgãos Jurisdicionados);



➤ ser apresentada com clareza, contendo informações sobre a autoria, o fato e as circunstâncias.

VIII.2 – Canal Lei de Acesso à Informação:

Destinado ao registro dos pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação – Lei Federal nº 12.527/11, devendo conter:

- a identificação do requerente (nome, RG, CPF, data de nascimento, endereço e telefone);
- a especificação da informação requerida;
- indicação de meio hábil para comunicação (endereço físico ou eletrônico).

IX – TRAMITAÇÃO INTERNA

IX.1 – Canal Ouvidoria:

As manifestações cadastradas têm sua tramitação interna efetuada exclusivamente através do sistema informatizado. Os diversos setores que compõem a estrutura administrativa do TCE-RJ integram a chamada Rede Interna de Representantes da Ouvidoria, sendo designados como representantes um ou mais servidores de cada uma das Unidades, sendo os mesmos responsáveis por subsidiar a Ouvidoria, consoante respectivas áreas de atuação, no oferecimento de elementos necessários a uma adequada resposta ao interessado.

Desta forma, de acordo com o teor da manifestação, a Ouvidoria do TCE-RJ poderá, por exemplo, conforme o caso, encaminhar a manifestação, via sistema informatizado, à Administração do TCE-RJ (representada pela Secretaria Geral de Administração), ao setor de Informática (representado pela Diretoria de Tecnologia da Informação), dentre outros, destacando-se, por oportuno, que todas as manifestações que envolvem matéria inerente à



atuação do Tribunal de Contas em sede de controle externo, tramitam preliminarmente pela Coordenadoria de Cobrança e Atendimentos (COB), unidade integrante da estrutura da Secretaria Geral de Controle Externo, na forma do disposto no Ato Normativo nº 166/19.

Ao final, colhidos todos os subsídios necessários, as manifestações retornam à Ouvidoria para que seja providenciada à resposta ao interessado.

Identifica-se, portanto, a seguir, os diversos estágios das manifestações encaminhadas até seu regular atendimento:

- em aberto – manifestações que se encontram no sistema informatizado da Ouvidoria para triagem e análise prévia de seu conteúdo;
- distribuídas – manifestações que receberam triagem prévia e foram distribuídas para serem informadas pela equipe técnica da Ouvidoria;
- a complementar – manifestações insuficientemente formuladas, sendo oportunizado pela equipe técnica da Ouvidoria ao interessado um prazo de 10(dez) dias para sua complementação;
- encaminhadas – distribuídas, consoante teor das mesmas, às diversas Unidades da estrutura administrativa do TCE-RJ, a fim de que o(s) respectivo(s) servidor(s) integrante(s) da Rede Interna de Ouvidoria forneça(m) os subsídios necessários para a elaboração da resposta final a ser enviada ao manifestante;
- concluídas – manifestações respondidas e encaminhadas pela Ouvidoria ao interessado, inclusive com os subsídios apresentados pelas demais Unidades do TCE. Correspondem, em síntese, à resposta final da Ouvidoria aplicável ao teor da manifestação encaminhada.

Considerando que a Ouvidoria do TCE-RJ não é canal para recebimento de denúncias, representações e consultas, em tais situações, a carta-resposta a ser encaminhada ao manifestante é elaborada no sentido de



orientação quanto ao procedimento adequado a ser efetuado para o devido encaminhamento de tais instrumentos, na forma do Regimento Interno deste Tribunal.

Outrossim, as informações relevantes fornecidas sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública do TCE-RJ são devidamente encaminhadas aos setores competentes de forma a subsidiar procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização.

IX.2 – Canal Lei de Acesso à Informação:

Tais manifestações, tendo por base os ditames da Lei Federal nº 12.527/11, em face da existência de rito próprio previsto na Resolução TCE-RJ nº 275/13, sujeitam-se a fluxo procedimental diferenciado, havendo, além do registro no sistema informatizado (similar às manifestações cadastradas no Canal Ouvidoria), a formalização de administrativo específico com vistas a materializar as etapas definidas no regramento citado, a saber:

- ratificação dos dados informados pelo requerente, em especial o CPF e/ou CNPJ, através da consulta ao respectivo Cadastro da Receita Federal;

- encaminhamento de todos os pedidos de acesso à Presidência do TCE-RJ para ciência prévia e, ainda, com a sugestão de competência interna dentro da estrutura do TCE-RJ para pesquisa, tratamento e elaboração da resposta;

- submissão à Presidência do TCE-RJ das informações prestadas pelo Órgão(s) competente(s) ou, quando for o caso, indicação dos fundamentos que baseiam eventual proposta de negativa de acesso à Informação, posto que não serão atendidos pedidos de acesso à informação que:

- a) forem formulados de forma genérica;



- b) sejam desproporcionais ou desarrazoados;
- c) exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção, ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade, quando então, caso tenha conhecimento, será indicado o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados;
- d) envolvam informação classificada como reservada, secreta ou ultrassecreta, ou que diga respeito a informações protegidas por sigilo assegurado por lei ou decisão judicial.

➤ devolução do administrativo à Ouvidoria para elaboração da carta-resposta a ser encaminhada, registrando que em caso de indeferimento de acesso às informações ou após as razões da negativa do acesso pelo órgão competente, poderá o interessado interpor recurso ao Plenário do TCE-RJ;

➤ disponibilização da resposta no Portal da Transparência do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro, após recebida pelo requerente.

X – RESPOSTA AOS MANIFESTANTES

A Ouvidoria do TCE-RJ tem como premissa responder ao cidadão / demandante e aos demais interessados, de forma ágil e objetiva, através de carta-resposta, os resultados das demandas / manifestações encaminhadas, incluindo as providências decorrentes, tendo por base os prazos máximos, indicados a seguir:

➤ 30(trinta) dias para manifestações encaminhadas através do Canal Ouvidoria, podendo ser reduzido, sempre que possível, ou ampliado, em face da complexidade da matéria;



➤ 20(vinte) dias para manifestações cadastradas através do Canal Lei de Acesso à Informação – Lei Federal nº 12.527/11, admitida prorrogação por 10(dez) dias, a ser justificada, desde que solicitado pelo requerente.

A resposta ao manifestante se dá, a partir de todas as informações obtidas, através da elaboração por parte dos servidores da equipe técnica da Ouvidoria de carta-resposta, encaminhada pelo Conselheiro Ouvidor, tendo por base os subsídios oferecidos pelos diversos setores do TCE-RJ, devendo ser observados os requisitos a seguir:

- ser utilizada linguagem direta e objetiva;
- não serem utilizados termos rebuscados;
- sempre que necessária a utilização de termos técnicos, a Ouvidoria deve tentar “traduzi-los” de forma a possibilitar ampla compreensão do cidadão;
- sempre incluir, ao final, comentário de agradecimento ao manifestante pelo contato com a Ouvidoria do TCE-RJ, reforçando a parceria do setor com a sociedade e a coparticipação da mesma na missão de controlar a Administração Pública, garantindo maior transparência das ações deste Tribunal.

XI – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em procedimento de avaliação continuada da prestação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria do TCE-RJ, cada manifestante cadastrado é convidado, através do sistema informatizado, quando do recebimento da carta-resposta correspondente, a preencher campo destinado à pesquisa de satisfação, tendo por objetivo trazer elementos que permitam não só aferir o grau de satisfação do usuário com o serviço prestado, bem como identificar oportunidades de melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.



Os resultados alcançados são rotineiramente divulgados em Relatórios submetidos à Presidência do TCE-RJ, destacando-se entre estes, o Relatório Anual da Ouvidoria, disponibilizado no Portal do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro (<https://www.tce.rj.gov.br/>).

XII – CARTA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria do TCE-RJ é responsável pela atualização da Carta de Serviços do Tribunal de Contas, instrumento estabelecido pela Lei Federal nº 13.460/17, tendo por objetivo informar de maneira transparente as formas de acesso, os compromissos e os prazos de todos os serviços oferecidos ao usuário.

Desta forma, a Ouvidoria consolida, com o auxílio dos diversos setores que integram a estrutura organizacional da Corte, periodicamente, as principais atualizações que devem ser efetuadas na Carta de Serviços disponibilizada no site do Tribunal de Contas (<https://www.tce.rj.gov.br/web/guest/carta-de-servicos>), tendo por base a necessária inclusão de serviços novos oferecidos ao usuário e/ou exclusão de serviços descontinuados, objetivando divulgação tempestiva dos mesmos no site do TCE-RJ.

XIII – RELATÓRIOS GERENCIAIS E DE CONTROLE DE PRAZOS

O sistema informatizado de gerenciamento utilizado pela Ouvidoria do TCE-RJ permite, a qualquer tempo, a elaboração de relatórios estatísticos, a partir de diversos critérios, permitindo uma avaliação qualitativa das ações adotadas pelo setor, tanto com relação aos tipos de manifestações cadastradas, tempo de atendimento, pesquisas de satisfação, dentre outros.

Trimestralmente, com vistas à elaboração do Relatório de Atividades do TCE-RJ, conforme o disposto no artigo 123, §4º da Constituição do Estado



do Rio de Janeiro, a Ouvidoria elabora e submete à Presidência do TCE-RJ Relatório contemplando os principais trabalhos, ações e resultados no período.

A Ouvidoria do TCE-RJ submete, ainda, anualmente à Presidência desta Corte de Contas os Relatórios a seguir:

➤ **RELATÓRIO GERENCIAL** das Atividades da Ouvidoria, contendo informações sobre os recebimentos e atendimentos cadastrados no Sistema de Ouvidoria, incluindo os Pedidos de Acesso à Informação;

➤ **RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL**, contendo a quantidade de Pedidos de Acesso à Informação recebidos, atendidos e indeferidos, consoante o disposto no artigo 30, inciso III, da Lei Federal nº 12.527/11;

➤ **RELATÓRIO DE GESTÃO** das manifestações encaminhadas por usuários dos serviços do TCE-RJ, consoante o disposto no artigo 14, inciso II e artigo 15, parágrafo único, inciso I, ambos da Lei Federal nº 13.460/17.

XIV – CONCLUSÃO

As Ouvidorias começam a surgir na administração pública brasileira no final da década de 1980¹ com o objetivo de defender os direitos dos cidadãos, como se fosse, por analogia, uma espécie de SAC.

Posteriormente, com o advento da Constituição Federal de 1988 toda a Administração Pública Brasileira começa a implementar a sua própria Ouvidoria com objetivos mais amplos, estabelecendo um relacionamento direto entre o cidadão e o Poder Público.

¹ A primeira Ouvidoria do Brasil foi instalada na Prefeitura de Curitiba, no Estado do Paraná, no ano de 1986.

A Ouvidoria passa a intermediar e a mediar, sobretudo, após a promulgação da Lei de Acesso a Informação – LAI (Lei nº 12.527/11) e da Lei de Defesa dos Usuários (Lei nº 13.460/17) os conflitos, pedidos, reclamações e demais demandas existentes entre o Administrado e o Administrador, funcionando como verdadeiro “termômetro” dos Princípios da Eficiência, Efetividade e Economicidade e da satisfação do usuário e da sociedade em geral.

Quanto ao Controle Externo, a Ouvidoria serve adicionalmente como instrumento que viabiliza o controle social da população sobre os atos praticados pelos jurisdicionados das Cortes de Contas.

A Ouvidoria do TCE-RJ tem procurado, através dos procedimentos adotados, cumprir de forma efetiva seu relevante papel, agindo como um canal de interação do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro com a sociedade.

XV – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A Ouvidoria do TCE-RJ é regida, em especial pelas legislações a seguir:

- a) Resolução TCE-RJ nº 276 de 07.05.2013 que criou a Ouvidoria do TCE-RJ;
- b) Resolução TCE-RJ nº 282 de 29.01.2014 que regulamentou o funcionamento a Ouvidoria do TCE-RJ;
- c) Resolução TCE-RJ nº 323 de 21.08.2018 que estruturou a Ouvidoria do TCE-RJ;
- d) Lei nº 12.527, de 18.11.2011 que regulamentou o acesso às informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;



e) Resolução nº 275 de 25.03.2013 que dispõe sobre o acesso à informação pública no âmbito do TCE-RJ;

f) Lei nº 13.460 de 26.06.2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

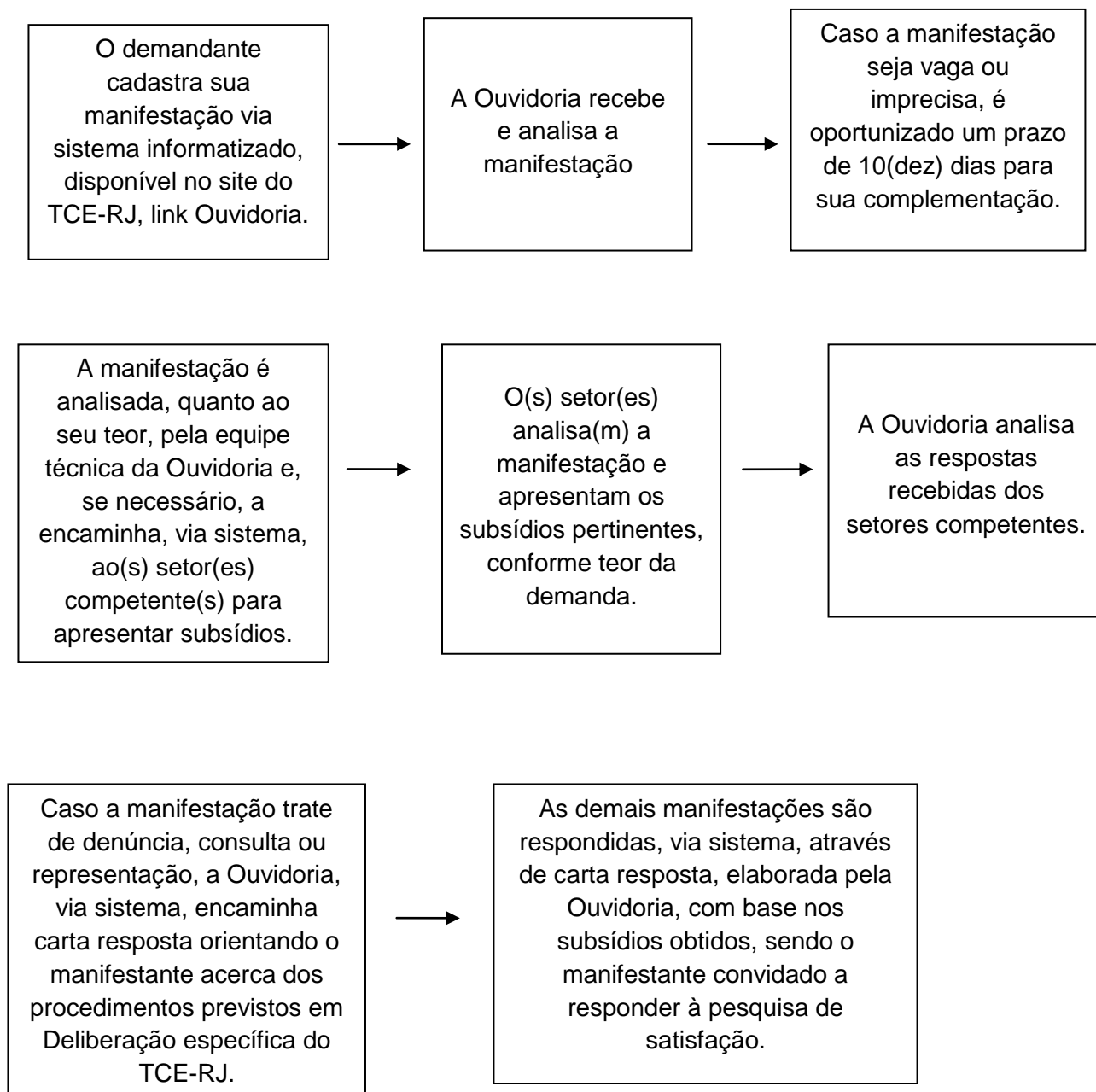
As Resoluções TCE-RJ nº 276/2013, nº 282/2014, e nº 323/2018 constam, respectivamente, do Anexo I, Anexo II e Anexo III, deste Manual.

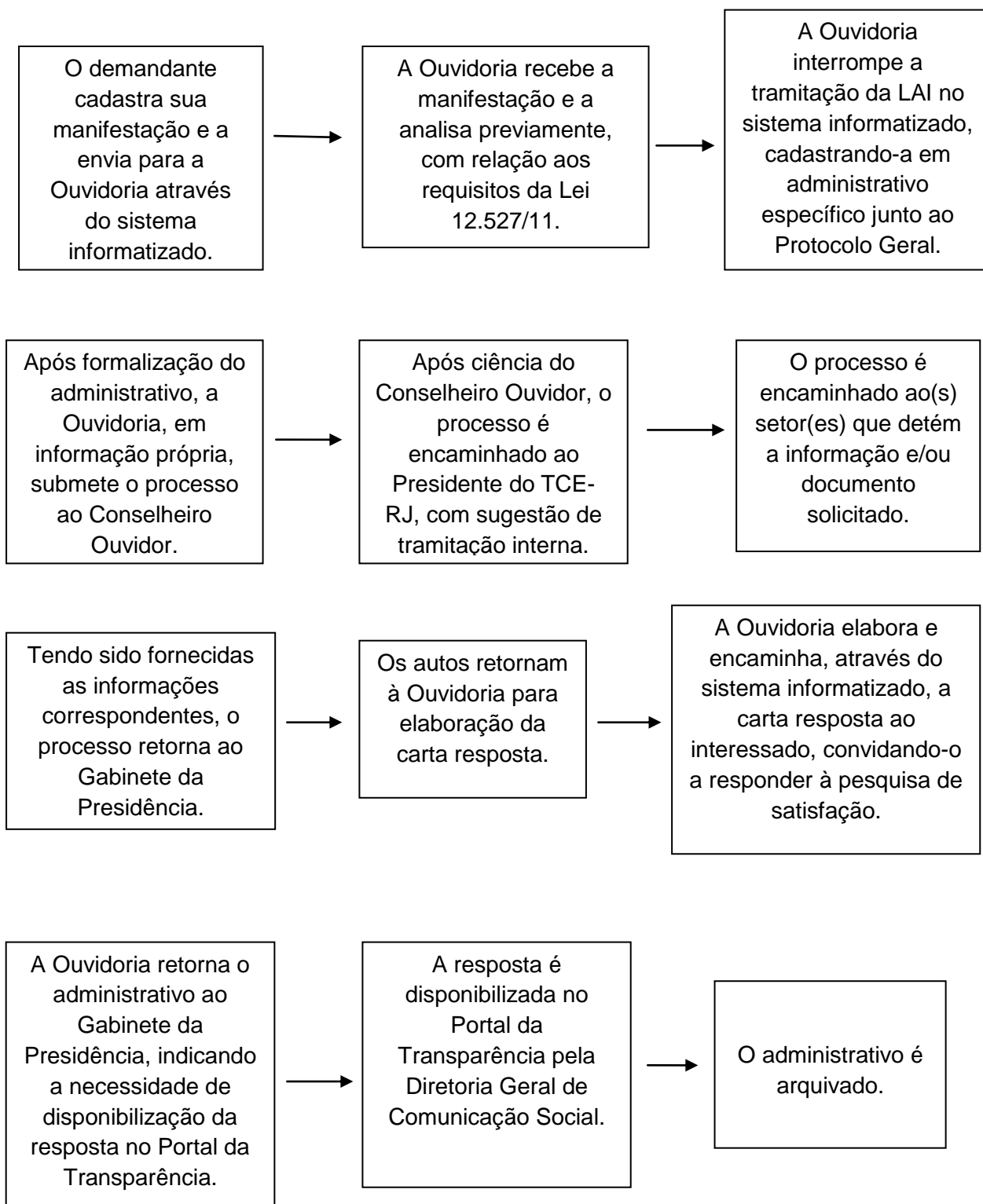
XVI – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Manual de Ouvidoria do Tribunal de Contas da União;
- Manual de Procedimentos da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Paraná;
- Manual de Procedimentos da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Acre;
- Manual de Procedimentos da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Mato Grosso;
- Carta de Serviços da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais.

ANEXO I (Fluxograma Simplificado)

CANAL OUVIDORIA:



CANAL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI):

ANEXO II (Resoluções TCE-RJ)

Resolução TCE-RJ nº 276 de 07.05.2013

Cria a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições, na forma do disposto na alínea “a”, do inciso II, do artigo 115 combinado com o artigo 133 da Constituição Estadual;

CONSIDERANDO o disposto nos artigos nos 80, 85 e 104 da Lei Complementar nº 63 de 1º de agosto de 1990;

CONSIDERANDO os objetivos constantes do Plano Estratégico do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro – TCE-RJ que visam a estreitar a comunicação do Tribunal com a sociedade e a estimular o controle social;

CONSIDERANDO a necessidade de o TCE-RJ ampliar os meios de captação de informações relevantes ao desempenho de sua missão e divulgar as suas ações e sua imagem institucional perante a sociedade,

RESOLVE:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do TCE-RJ, código 1.08, sigla OUV, diretamente vinculada à Presidência.

Art. 2º O OUVIDOR do TCE-RJ será designado dentre os Conselheiros do Tribunal, para exercício de mandato de 1 (um) ano.

Art. 3º As estruturas orgânica e operacional do Tribunal, incluída a Ouvidoria do TCE-RJ, ficam aprovadas na forma do Anexo a ser publicado em Boletim Interno, resultantes de transformações e transferências sem aumento



da despesa global de pessoal, de acordo com a decisão do Conselho Superior de Administração no processo nº 304.728-9/09.

Art. 4º O Presidente do TCE-RJ regulamentará os procedimentos operacionais da OUV por Ato Normativo e designará servidores para atuação no novo órgão por Ato Executivo.

§ 1º. As competências e as atribuições dos cargos que compõem a OUV serão publicadas no Manual de Organização aprovado pela Resolução TCE-RJ nº 226, de 14 de dezembro de 2000.

§ 2º. O OUVIDOR poderá solicitar informações diretamente de órgãos auxiliares do TCE-RJ, assinalando prazo para a resposta.

Art. 5º A OUVIDORIA não receberá manifestações anônimas e notícias de fatos que constituam crime cuja apuração esteja no âmbito de atuação do Ministério Público ou de autoridade policial.

Parágrafo único. De acordo com o caso concreto, o cidadão será orientado a como proceder para formular Representação ou Denúncia ao TCERJ, na forma regimental.

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SALA DAS SESSÕES, 7 de maio de 2013.

JONAS LOPES DE CARVALHO JUNIOR

Presidente

NOTA

- **Publicado no DORJ de 29.05.13**



Resolução TCE-RJ nº 282 de 29.01.2014

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 e 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**



Resolução TCE-RJ nº 323 de 21/08/2018

Dispõe sobre a estrutura orgânica da ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 133 da Constituição Estadual, combinado com o disposto nos artigos 80, 85 e 104 da Lei Complementar nº 63, de 10 de agosto de 1990 e o art. 115, inciso II do Regimento Interno, aprovado pela Deliberação TCE-RJ nº 167, de 10 de dezembro de 1992, e

CONSIDERANDO que a Resolução TCE-RJ nº 276, de 7 de maio de 2013, em seu art. 3º identifica a necessidade de estrutura orgânica para a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro – TCE-RJ;

CONSIDERANDO que a Resolução TCE-RJ nº 282, de 29 de Janeiro de 2014, que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro – TCE-RJ, prevê, em seu art. 5º, a existência de Coordenadoria-Geral em sua estrutura;

CONSIDERANDO que o Marco de Medição do Desempenho dos Tribunais de Contas MMD-TC dispõe, como diretriz, que os quadros das ouvidorias devem ser, preferencialmente, compostos por servidores efetivos,

RESOLVE:

Art. 1º Fica criada estrutura orgânica da Ouvidoria do TCE-RJ – OUV.

Parágrafo único. Serão cargos da OUV, o CCDAL-1 e o CCDAL-3, em estrutura correlata a de Coordenadoria Geral utilizada no Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro – TCE-RJ, sendo o primeiro, o titular e o segundo responsável nos impedimentos do primeiro;

Art. 2º Os cargos da OUV serão ocupados exclusivamente por servidores efetivos do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro – TCE-RJ.



Art. 3º As alterações na estrutura orgânica do TCE-RJ, em razão desta Resolução serão apresentadas em Boletim Interno e não representarão aumento de despesa.

Art. 4º Fica determinada a atualização do Manual de Organização e dos documentos eventualmente afetados pelas alterações trazidas pela presente Resolução, bem como suas implicações sistêmicas.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Plenário, 21 de agosto de 2018.

MARIANNA MONTEBELLO WILLEMANN

Conselheira do TCE-RJ (Presidente Interina)

NOTA

- **Publicada no DORJ de 23.08.18.**

