



TRIBUNAL
DE CONTAS
DE SANTA
CATARINA

CONSELHEIROS

Luiz Roberto Herbst — Presidente

Adircélio de Moraes Ferreira Junior — Vice-Presidente

César Filomeno Fontes — Corregedor-Geral

Wilson Rogério Wan-Dall — Supervisor da Ouvidoria

Luiz Eduardo Cherem — Supervisor do Instituto de Contas

Herneus De Nadal

Julio Garcia

AUDITORES

Gerson dos Santos Sicca

Cleber Muniz Gavi

Sabrina Nunes Iocken

**O TRIBUNAL DE CONTAS
DE SANTA CATARINA
QUER OUVIR VOCÊ**

Seja um cidadão fiscalizador.



2015

TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

Assessoria de Comunicação Social

Coordenação de Publicações

SUPERVISÃO	Conselheiro Adircélio de Moraes Ferreira Junior
EDIÇÃO	Magda Audrey Pamplona
TEXTOS	José Rui de Souza, Lúcia Helena Prujá, Rafael Antonio Krebs Reginatto e Valdelei Rouver
REVISÃO	Valdelei Rouver
FOTOGRAFIA	Douglas Santos
COLABORAÇÃO	Neimar Paludo e Jozélia dos Santos
REFERÊNCIAS	Valéria Gouvêa Ghanem
PLANEJAMENTO GRÁFICO	Ayrton Cruz
IMPRESSÃO	Diretoria da Imprensa Oficial e Editora de Santa Carina (Dioesc)

DISTRIBUIÇÃO GRATUITA

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S231a Santa Catarina. Tribunal de Contas.
O Tribunal de Contas de Santa Catarina quer
ouvir você. 2. ed. Florianópolis : TCE, 2015.

34 p.

1. Administração pública. 2. Ouvidoria.
I. Título. II. Tribunal de Contas de Santa
Catarina.

CDU 341.3852

Ficha catalográfica: Sílvia M.B. Volpato CRB 14/408

PEDIDOS DESTA PUBLICAÇÃO PARA

TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

COORDENAÇÃO DE PUBLICAÇÕES

Rua Bulcão Viana, 90 — CEP 88020-160 — Florianópolis/SC

Email: publicacoes@tce.sc.gov.br

APRESENTAÇÃO

O maior desafio da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Santa Catarina é facilitar a operação do controle social. Principal canal de interação do TCE/SC com a sociedade, a Ouvidoria amplia as possibilidades de participação dos cidadãos na fiscalização da gestão dos recursos públicos e na avaliação dos serviços prestados à população catarinense pelo próprio Tribunal e pelos órgãos sujeitos a sua fiscalização. Essa interação permite que as ações do TCE/SC sejam mais efetivas no atendimento ao interesse público e contribui para que o dinheiro entregue aos governos na forma de impostos seja bem aplicado para prevenir desperdícios, desvios e fraudes.

Além de responder às solicitações de informações em geral, a Ouvidoria avalia e encaminha aos órgãos técnicos do Tribunal de Contas as notícias recebidas sobre atos de gestão com indícios de irregularidades, praticados por agentes públicos ou por demais responsáveis pela aplicação de recursos públicos. Criado em 30 de julho de 2008, o serviço entrou efetivamente em funcionamento no dia 8 de junho de 2009. Desde o início das atividades até o final de 2014 foram cadastradas 4.922 comunicações.

Com o advento da Lei de Acesso à Informação (Lei federal n.º 12.527/11) e a consequente criação do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), vinculado à Ouvidoria, houve um acréscimo nas demandas. Entre 2012 e 2014, foram cadastradas 211 solicitações de informações feitas com base na Lei. Somadas às 4.922 comunicações referentes ao trabalho de Ouvidoria, o TCE/SC registrou um total de 5.133 comunicações/solicitações de informações.

Queremos continuar contando com a parceria da sociedade. Para isso, lançamos uma nova edição da cartilha “O Tribunal de Contas de Santa Catarina quer ouvir você — seja um cidadão fiscalizador”, um guia prático e objetivo que se constitui numa importante fonte de consulta e orientação sobre como se comunicar com o TCE/SC.

RAFAEL ANTONIO KREBS REGINATTO
COORDENADOR DA OUVIDORIA DO TCE/SC



UM POUCO DE HISTÓRIA

A figura do ouvidor surgiu em 1809, na Suécia, sob a denominação de *ombudsman*, profissional contratado por órgão, instituição ou empresa para receber críticas, sugestões, reclamações e para agir em defesa imparcial da comunidade. Antes disso, na Roma antiga, os tribunos da plebe tiveram o importante papel de ouvir as queixas dos cidadãos.

No Brasil, em 1549, Tomé de Sousa nomeou o primeiro ouvidor-geral do País, Pero Borges. Sua função era representar a administração da justiça real portuguesa, atuando como o juiz de hoje, em nome do rei. O ouvidor, nos moldes da Suécia, apareceu em 1986, com a instalação da Ouvidoria da cidade de Curitiba (PR). Em 1992, o Governo Federal, por meio da Lei n.º 8.490/92, criou a Ouvidoria-Geral da República na estrutura básica do Ministério da Justiça.

No Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina, a Ouvidoria foi instituída pela Resolução n.º TC-28/08, de 30 de julho de 2008.

O QUE É A OUVIDORIA DO TCE/SC?

Serviço disponibilizado para criar um canal de diálogo e interação com o cidadão em defesa dos princípios fundamentais da administração pública: legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade e publicidade.

OBJETIVOS

- Atender o cidadão nas solicitações de informações, reclamações, críticas e sugestões.
- Analisar as informações recebidas sobre atos administrativos e de gestão praticados por agentes públicos, órgãos e entidades da administração pública sujeitas à fiscalização do TCE/SC.
- Avaliar os serviços prestados pelo próprio TCE/SC.

QUAIS AS PRINCIPAIS FUNÇÕES DA OUVIDORIA?

Acolher as demandas e dar as respostas, visando potencializar a capacidade crítica e elevar o grau de exigência e satisfação do cidadão.

FINALIDADES

- Contribuir para a melhoria da gestão do TCE/SC, dos órgãos e entidades jurisdicionados.
- Observar os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, e os demais princípios aplicáveis à administração pública, nos atos de autoridades, administradores e servidores da administração direta e indireta dos órgãos e entidades dos municípios e do Estado de Santa Catarina.
- Possibilitar a participação da sociedade no exercício do controle da administração pública.
- Dar maior transparência às ações do TCE/SC.
- Ampliar o controle sobre as contas e atos dos órgãos e entidades integrantes da administração pública jurisdicionados ao TCE/SC.
- Estreitar o relacionamento com o cidadão e ampliar o controle social para fortalecer a cidadania.
- Oferecer informações para subsidiar as ações de controle externo exercidas pelo TCE/SC.

QUEM PODE RECORRER À OUVIDORIA?

Qualquer cidadão, vinculado ou não aos serviços prestados pelo Tribunal de Contas, poderá manifestar seus anseios.

Dessa forma, participará efetivamente da administração pública e colaborará para aperfeiçoamento do trabalho do TCE/SC e dos órgãos e entidades fiscalizadas.

QUAIS COMUNICAÇÕES PODEM SER REALIZADAS?

As relacionadas a atos administrativos praticados por agentes públicos, órgãos e entidades da administração pública sujeitos à fiscalização do Tribunal de Contas, ou sobre serviços prestados pelo próprio TCE/SC.

TIPOS DE COMUNICAÇÕES

- **Reclamações e críticas** sobre atuação do TCE/SC ou órgãos e entidades fiscalizadas.
- **Sugestões** relacionadas ao aprimoramento e melhoria dos serviços públicos.
- **Solicitações de informações** referentes a assuntos técnicos e a atos administrativos e de gestão, com ou sem indícios de irregularidades.
- **Fornecimento de informações relevantes** sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública, contendo indícios de irregularidades, que servirão para subsidiar as ações de controle externo do TCE/SC.

QUAIS OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO?

- 1** Preenchimento do formulário de comunicação (web), no Portal do TCE/SC (<http://www.tce.sc.gov.br/ouvidoria/enviar>).
- 2** E-mail: ouvidoria@tce.sc.gov.br
- 3** Fax: (48) 3221-3869
- 4** Via postal: Rua Bulcão Viana, n.º 90,
Caixa Postal 733, Centro
88.020-160 — Florianópolis/SC
- 5** Visita pessoal no endereço acima, entre 13 e 19 horas, de segunda a sexta-feira.

COMO RECORRER?

Para fazer sua comunicação à Ouvidoria do TCE/SC é importante usar **linguagem clara e objetiva**. Nas manifestações que apontarem atos de gestão com indícios de irregularidades praticados por agentes públicos ou por demais responsáveis pela aplicação de recursos públicos é importante que o relato traga o maior número de dados possíveis.

A indicação dos responsáveis, valores, onde e quando ocorreram os fatos, documentos comprobatórios e outras informações que sirvam de indício de prova irão subsidiar a apuração e agilizar a solução da questão pelo TCE/SC.





HÁ NECESSIDADE DE IDENTIFICAÇÃO?

Não há obrigatoriedade de identificação. Se desejar identificar-se apenas para receber o retorno, a Ouvidoria assume o compromisso de manter seus dados em sigilo.

É importante ressaltar que só seguirão à área competente as informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública sujeitos à jurisdição do TCE/SC se sustentados por coerência e consistência.



QUAL O TRATAMENTO DADO À COMUNICAÇÃO?

A Ouvidoria do TCE/SC identifica a demanda, qualifica-a de acordo com a natureza e competência e a envia à área competente. Todo procedimento, até a resposta final, é acompanhado pelos servidores da Ouvidoria.

PROCEDIMENTOS

- Verifica a estrutura e organiza o procedimento de atendimento interno às comunicações.
- Promove a discussão de processos de trabalho relacionados ao atendimento das comunicações.
- Recebe, qualifica e encaminha a comunicação para a área competente.
- Acompanha o prazo de atendimento pela área competente.
- Recebe a resposta.
- Avalia a qualidade de seu conteúdo em relação à comunicação.
- Encaminha resposta ao cidadão.

QUANDO HOUVER ATRASOS OU SE A RESPOSTA APRESENTAR PROBLEMAS QUANTO À QUALIDADE, A OUVIDORIA:

- Identifica as áreas críticas.
- Promove ações para solucionar os problemas.
- Solicita a resposta adequada.

EM QUANTO TEMPO A OUIDORIA RESPONDERÁ?

Será feito contato com o cidadão em até cinco dias úteis, dando ciência do recebimento e do encaminhamento.

A Ouvidoria visa atuar de maneira rápida e eficaz. Entretanto, as comunicações requerem tempo diferente de resposta, dependendo de sua complexidade e dos encaminhamentos necessários até a conclusão.

Em todo caso, o cidadão será cientificado e, enquanto não houver resposta adequada, a Ouvidoria não dará por concluída a comunicação.

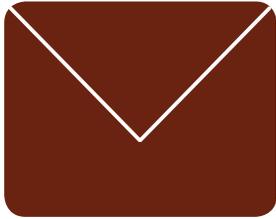
QUAIS VALORES NORTEIAM OS TRABALHOS DA OUVIDORIA?

- Respeito a todas as comunicações encaminhadas pelo cidadão.
- Excelência no atendimento para disponibilizar serviço de qualidade.
- Ética.
- Comprometimento com os princípios constitucionais da administração pública:
 - a) **Legalidade**: somente se pode fazer aquilo que a lei autoriza;
 - b) **Impessoalidade**: a conduta deve ser sempre imparcial e objetiva;
 - c) **Moralidade**: a decisão deve pautar-se pela comunhão de valores que vigoram na sociedade;
 - d) **Publicidade**: conferir transparência sobre os seus direitos;
 - e) **Eficiência**: os resultados obtidos devem utilizar o mínimo de recursos e as solicitações devem ser atendidas no menor tempo possível.



TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

- Fiscaliza se os recursos públicos foram aplicados pelo Estado e pelos municípios catarinenses de acordo com a lei.
- Apura denúncias de irregularidades.
- Responde a consultas dos gestores públicos sobre a aplicação de leis e normas.
- Analisa editais de licitações e contratos.
- Examina a legalidade de admissão de pessoal e de aposentadoria e pensões.
- Fiscaliza o cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), verificando, por exemplo, se o Estado e os municípios cumprem os limites de despesa com pessoal, se as câmaras de vereadores não gastam mais do que está definido na Lei e se os gestores públicos obedecem aos limites para a contratação de empréstimos.
- Fiscaliza a regularidade da aplicação de recursos repassados a entidades sem fins lucrativos.
- Aplica punições a administradores públicos se constatar que não foram cumpridas leis, normas de administração financeira e em casos de prejuízo ao erário.



LEGISLAÇÃO DE SUPORTE AOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

Lei da Transparência (Lei Complementar n.º 131/09, de 27 de maio de 2009)
— http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm

Resolução n.º TC-28/08 — Institui a unidade de Ouvidoria do TCE/SC — http://www.tce.sc.gov.br/site/legislacao/arquivos/resolucao_n_28-2008_consolidada.pdf



SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)



SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

A Lei de Acesso à Informação (Lei federal n.º 12.527/11, de 18 de novembro de 2011) regulamentou as disposições constitucionais que asseguram a todos o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, bem como o acesso a registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

No TCE/SC, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), estrutura existente para atender o cidadão que deseja solicitar o acesso à informação pública, foi instituído pela Resolução n.º TC-71/12, de 22 de outubro de 2012.

A busca e o fornecimento das informações é gratuito, salvo se houver necessidade de cópias de documentos.

O Tribunal de Contas de Santa Catarina já disponibiliza no Portal uma série de informações referentes à própria gestão e aos jurisdicionados. Assim, antes de fazer uma solicitação, o cidadão pode clicar no banner Transparência e Acesso à Informação (<http://portaldocidadao.tce.sc.gov.br/sic/>) e verificar se a informação já está publicada.

QUAL A FINALIDADE DO SIC?

Com funcionamento junto à Ouvidoria, o SIC possui as seguintes competências:

- Receber e protocolizar pedidos de acesso à informação.
- Repassar pedidos de informação às áreas competentes para a resposta.
- Acompanhar a tramitação dos pedidos de acesso.
- Monitorar o cumprimento dos prazos para fornecimento da informação pelas áreas competentes do TCE/SC.
- Receber as informações produzidas pelas áreas competentes e repassar aos interessados.
- Atender e orientar o público interessado em obter informações produzidas ou custodiadas pelo TCE/SC.
- Prestar informações sobre a tramitação de documentos nas áreas integrantes da estrutura do TCE/SC.

COMO FAZER SOLICITAÇÃO COM BASE NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO?

1

Preenchimento do formulário de solicitação de informação (web), no Portal do TCE/SC (portaldocidadao.tce.sc.gov.br/sic).

2

E-mail: sic@tce.sc.gov.br

3

Fax: (48) 3221-3869

4

Via postal: Rua Bulcão Viana, n.º 90,
Caixa Postal 733, Centro
88.020-160 — Florianópolis/SC

5

Visita pessoal no endereço acima, entre 13 e 19 horas,
de segunda a sexta-feira.

6

Site do SIC
<http://portaldocidadao.tce.sc.gov.br/sic/>

7

Telefone do SIC
(48) 3221-3610

HÁ NECESSIDADE DE IDENTIFICAÇÃO?

O pedido não precisa ser justificado, mas **deve conter a identificação do requerente** e a especificação da informação solicitada.



The image shows a screenshot of the 'Transparência e Acesso à Informação' website of the Tribunal de Contas de Santa Catarina. The page title is 'Solicite Informação'. The header includes the website's name and navigation tabs: 'Início e Portal', 'Contato', 'Finalidade', and 'Solicite Informação'. The main content area contains contact information for the Tribunal, including its address, phone numbers, and email. Below this, there is a section for 'Prestar Colaboração' with a form to request information. The form fields include: 'Nome', 'E-mail', 'CPF', 'Seu relacionamento com o TCE' (with a dropdown menu), 'Endereço', 'Complemento', 'Cidade', 'Estado' (set to 'SC - SANTA CATARINA'), 'Município', and 'Telefone Com.' (with 'Residencial' and 'Celular' options). A large text area is provided for the user to 'Digite aqui a sua solicitação'. At the bottom of the form, there are 'Enviar' and 'Limpar' buttons. A note at the bottom left states 'Informação obrigatória'.

EM QUANTO TEMPO A OUVIDORIA RESPONDERÁ?

A Lei de Acesso à Informação determina que o prazo para respostas ao cidadão seja de **20 dias úteis**, contados a partir do momento em que a solicitação é feita. Esse prazo pode ser prorrogado por dez dias.



Transparência e Acesso à Informação

LEGISLAÇÃO DE SUPORTE AOS TRABALHOS DO SIC

Lei da Transparência (Lei Complementar n.º 131/09, de 27 de maio de 2009)
— http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm

Lei de Acesso à Informação (Lei federal n.º 12.527/11, de 18 de novembro de 2011) — http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

Resolução n.º TC-71/12 — Estabelece procedimentos para a divulgação e o acesso à informação produzida ou custodiada pelo TCE/SC — http://www.tce.sc.gov.br/site/legislacao/arquivos/resolucao_n_71-2012_consolidada.pdf

FONTES DE PESQUISA

ANVISA; Vigilância Sanitária — Guia de Orientações Básicas. Para Ouvir a Vigilância Sanitária 2007. Disponível em: <http://www.anvisa.gov.br/institucional/ouvidoria/novidades/cartilha_ouvidoria.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2009.

OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/AreaOuvidoria/OQueE/>>. Acesso em: 27 abr. 2009.

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE ALAGOAS. Disponível em: <<http://www.ouvidoria.al.gov.br/CARTILHA.pdf>>. Acesso em: 27 abr. 2009.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS; TJDFT. Ouvidoria do TJDFT. Disponível em: <http://www.tjdft.jus.br/trib/ouv/ouv_cart.asp>. Acesso em: 27 abr. 2009.