

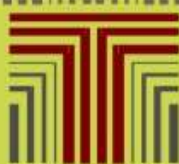
ouvidoria



A melhoria da qualidade dos serviços públicos também depende de você.

OUVIDORIA - TCE/SC

Manual de Normas e Procedimentos



TRIBUNAL
DE CONTAS
DE SANTA
CATARINA

CONSELHEIROS

José Carlos Pacheco – Presidente
Wilson Wan-Dall – Vice-Presidente
Luiz Roberto Herbst – Corregedor Geral
Salomão Ribas Junior
Otávio Gilson dos Santos
César Filomeno Fontes
Herneus João de Nadal

AUDITORES

Adircélio de Moraes Ferreira Junior
Cleber Muniz Gavi
Gerson dos Santos Sicca
Sabrina Nunes Locken

MINISTÉRIO PÚBLICO JUNTO AO TCE

Mauro André F. Pedrozo – Procurador Geral
Márcio Rosa – Procurador Geral Adjunto
Aderson Flores
Cibelly Farias
Diogo Ringenberg

Expediente

Supervisão: Auditor Cleber Muniz Gavi

Coordenação: Rafael Antonio Krebs Reginatto

Texto: Zenio Rosa Andrade (desenvolvimento do Projeto OUVI-2008)
Rafael Antonio Krebs Reginatto
José Rui de Souza

Colaboradores: Neimar Paludo
Jozélia dos Santos

Revisão Gramatical: Valdelei Rouver

Arte: Rogério Felisbino da Silva

SUMÁRIO

I – INSTITUIÇÃO DA OUVIDORIA	5
II – FINALIDADES	6
III – COMPETÊNCIAS	7
IV – PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO AO CIDADÃO	9
1. Direito de comunicação do cidadão com a Ouvidoria do TCE/SC	9
2. Meios de encaminhamento das comunicações à Ouvidoria	9
2.1. Comunicação por via postal	9
2.2. Comunicação por via fac-similar (fax)	9
2.3. Comunicação por via eletrônica, mediante mensagem pela página que o Tribunal de Contas mantém na internet	9
2.4. Comunicação por via e-mail (ouvidoria@tce.sc.gov.br)	9
2.5. Comunicação em visita pessoal à Ouvidoria	9
3. Recebimento e análise das comunicações	9
3.1. Recebimento	9
3.1.1. Registro no sistema informatizado	9
3.1.2. Geração do Código de Consulta	11
3.1.3. Formalização e processamento	11
3.1.4. Comunicações contendo dados genéricos	12
3.1.5. Comunicações contendo assuntos diversos	12
3.2. Análise	12
3.2.1. Procedimentos para a análise da comunicação	12
3.2.2. Solicitação de informações e documentos para subsidiar o atendimento	13
3.2.3. Encaminhamento da comunicação a órgão auxiliar do Tribunal para as providências	13
3.2.4. Tratamento da comunicação pelo órgão auxiliar do Tribunal	15
3.2.5. Encaminhamento da resposta pelo órgão auxiliar do Tribunal	15
4. Comunicação da Ouvidoria com o cidadão	16
4.1. Encaminhamento de resposta ao cidadão	16
4.1.1. Comunicação identificada	16
4.1.2. Comunicação em anônimo	17
4.1.3. Comunicação sobre resultado de relatório técnico	17
V – PROCEDIMENTOS PARA CONTROLE DAS COMUNICAÇÕES	18
5. Classificação das comunicações	18
5.1. Quanto à natureza	18
5.1.1. Reclamações e Críticas	18
5.1.2. Sugestões	18
5.1.3. Solicitações de informações	18
5.1.4. Fornecimento de informações relevantes	19
5.2. Quanto à competência do Tribunal de Contas	19
5.2.1. Comunicações próprias	19
5.2.2. Comunicações impróprias	19
5.3. Quanto à procedência	20
5.3.1. Comunicações procedentes	20
5.3.2. Comunicações improcedentes	20
5.4. Quanto à identificação da autoria	20
5.4.1. Comunicação identificada	20

5.4.2. Comunicação sigilosa.....	20
5.4.3. Comunicação em anônimo.....	20
5.5. Quanto à origem.....	20
5.5.1. Comunicação interna.....	20
5.5.2. Comunicação externa.....	21
5.6. Quanto à área e assunto.....	21
5.6.1. Comunicação sobre serviços do TCE/SC.....	21
5.6.2. Comunicação sobre agentes ou órgãos jurisdicionados.....	21
6. Acompanhamento da tramitação.....	21
6.1. Diário.....	21
6.2. Quinzenal.....	21
6.3. Mensal.....	22
6.4. Trimestral.....	22
7. Atendimento em caráter prioritário e regime de urgência.....	22
8. Conversão em representação das informações relevantes fornecidas.....	22
9. Comunicação contendo matéria estranha à competência do TCE/SC.....	23
10. Arquivamento das comunicações.....	23
11. Emissão de Relatórios Gerenciais.....	23
VI – COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO.....	26
VII – FLUXOGRAMA DE TRABALHO DA OUVIDORIA.....	27
VIII – FORMULÁRIO DE COMUNICAÇÃO – PORTAL DO TCE/SC.....	28
IX – RESOLUÇÃO Nº TC-28/2008.....	29
X - FONTES DE PESQUISA:.....	36

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Formulário de inclusão de Comunicação no sistema.....	10
Figura 2: Exemplo do Código de Consulta.....	11
Figura 3: Página de Consulta.....	11
Figura 4: Formulário de encaminhamento de Comunicação a órgão auxiliar.....	14
Figura 5: Formulário de resposta de Comunicação pelo órgão auxiliar.....	16
Figura 6: Relatório Gerencial – Total de Comunicações.....	24
Figura 7: Relatório Gerencial – Natureza das Comunicações.....	24
Figura 8: Relatório Gerencial - Forma de Comunicação.....	25

I – INSTITUIÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina foi instituída pela Resolução nº TC-28/2008, de 30 de julho de 2008, cujo preâmbulo explicita os fatores considerados determinantes para a criação da Ouvidoria:

1. Importância do controle social no acompanhamento das contas e atos dos gestores públicos e demais responsáveis por dinheiros, bens e valores do Poder Público;

2. Participação da sociedade no acompanhamento da execução das ações e programas de governo, no âmbito das administrações públicas dos Municípios e do Estado de Santa Catarina, contribuindo para o aprimoramento e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados, com reflexo na ampliação do exercício da cidadania;

3. Conveniência de estimular a participação do cidadão no exercício de ações que contribuam para o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade, pelos órgãos e entidades públicas dos Municípios e do Estado de Santa Catarina, através de canal específico de comunicação com o Tribunal de Contas.

O objetivo da Ouvidoria é atender ao cidadão em suas comunicações relativas a reclamações, críticas, sugestões, solicitações de informações, e às informações acerca de atos administrativos e de gestão praticados por agentes públicos, órgãos e entidades da administração pública sujeitas à jurisdição do Tribunal ou serviços prestados pelo próprio Tribunal de Contas.

II – FINALIDADES

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina, órgão de assessoria vinculado ao Gabinete da Presidência, tem a finalidade de:

1. Contribuir para a melhoria da gestão do Tribunal de Contas e dos órgãos e entidades que lhes são jurisdicionados;
2. Concorrer para que sejam observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, e demais princípios aplicáveis à Administração Pública, quanto aos atos praticados por autoridades, administradores e servidores da administração direta e indireta dos órgãos e entidades dos Municípios e do Estado de Santa Catarina;
3. Possibilitar a maior participação da sociedade no exercício do controle da administração pública com o objetivo de dar maior transparência às ações do Tribunal, e ampliar o controle sobre as contas e atos dos órgãos e entidades integrantes da administração pública jurisdicionados ao Tribunal de Contas;
4. Estreitar o relacionamento com o cidadão, contribuir para ampliar o controle social e fortalecer a cidadania;
5. Oferecer informações para subsidiar as ações de controle externo exercidas pelo Tribunal de Contas.

III – COMPETÊNCIAS

Compete à Ouvidoria:

1. Receber e registrar comunicações pertinentes a demandas relativas a reclamações, críticas, sugestões e solicitações de informações sobre atos de gestão ou atos administrativos praticados por agentes públicos jurisdicionados ao Tribunal de Contas;
2. Receber e registrar comunicações pertinentes a demandas relativas a reclamações, críticas, sugestões e solicitações de informações sobre serviços prestados pelo Tribunal de Contas;
3. Receber e registrar comunicações pertinentes a informações relevantes fornecidas sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública, sujeitos à jurisdição do Tribunal, com o objetivo de subsidiar os procedimentos de controle externo, sem prejuízo da instauração, quando for o caso, de processo regular de representação junto ao Tribunal;
4. Contribuir para evitar a ocorrência de erros, omissões ou abusos cometidos por agentes públicos do Estado ou de Municípios de Santa Catarina;
5. Manter instalações físicas e meios de comunicação eletrônica, postal, telefônica e por *fac-símile*, necessários ao atendimento das comunicações recebidas;
6. Realizar a triagem das demandas recebidas e informações fornecidas, e encaminhá-las aos órgãos auxiliares competentes do Tribunal para a averiguação e as providências que se fizerem necessárias;
7. Solicitar aos órgãos competentes do Tribunal informações sobre o resultado da averiguação e das providências requeridas visando à solução das comunicações, bem como manter controle e acompanhar o cumprimento dessas requisições;
8. Manter informados, sempre que possível, os autores das comunicações, referidas nos itens 1 a 3, quanto às averiguações e providências adotadas pelos órgãos competentes do Tribunal;
9. Atentar para que a resposta, preliminar ou definitiva, ao autor da comunicação, quando possível, seja feita através dos mesmos meios utilizados para o encaminhamento de sua comunicação – seja eletrônica, postal ou por *fac-símile*;
10. Contribuir para a melhoria da gestão do Tribunal de Contas e dos órgãos e entidades que lhe são jurisdicionados;

11. Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria para conhecimento da sociedade e incentivo à sua utilização como instrumento de controle social;

12. Estimular a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício da cidadania no acompanhamento, fiscalização e avaliação das ações e programas de governo dos órgãos e entidades da administração pública;

13. Promover o intercâmbio de informações com outros órgãos públicos atinentes à sua área de atuação, e em especial, com Tribunais de Contas.

IV – PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO AO CIDADÃO

1. Direito de comunicação do cidadão com a Ouvidoria do TCE/SC

Qualquer cidadão poderá exercer o direito de comunicação junto ao Tribunal de Contas para apresentar reclamações, solicitar informações, formular críticas ou, ainda, fornecer informações relevantes pertinentes a serviços prestados, atos de gestão ou atos administrativos praticados por agentes públicos, órgãos ou entidades integrantes da administração pública dos Municípios e do Estado de Santa Catarina, ou qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos.

2. Meios de encaminhamento das comunicações à Ouvidoria

As comunicações dos cidadãos com a Ouvidoria, para apresentar demandas ou fornecer informações, podem ser feitas pelos seguintes meios:

2.1. Comunicação por via postal

2.2. Comunicação por via fac-similar (fax)

2.3. Comunicação por via eletrônica, mediante mensagem pela página que o Tribunal de Contas mantém na internet

2.4. Comunicação por via e-mail (ouvidoria@tce.sc.gov.br)

2.5. Comunicação em visita pessoal à Ouvidoria

3. Recebimento e análise das comunicações

3.1. Recebimento

As comunicações recebidas pela Ouvidoria observarão os seguintes procedimentos:

3.1.1. Registro no sistema informatizado

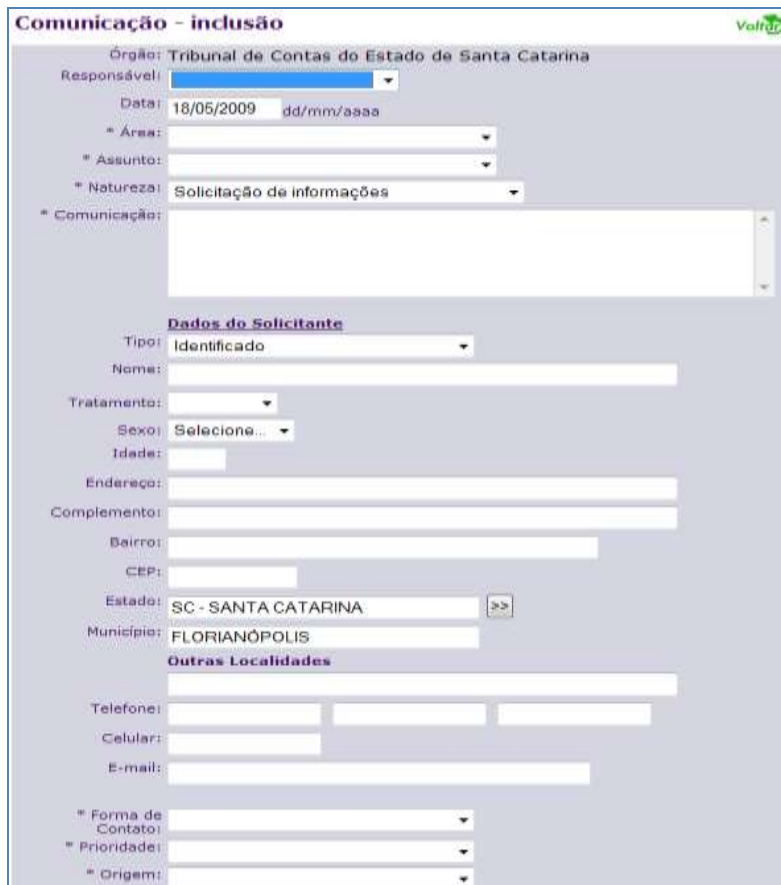
Todas as comunicações devem ser registradas no Sistema de Registro e Controle de Comunicações, ainda que consideradas impróprias.

Quando do recebimento das comunicações através do portal do TCE/SC, o registro se fará diretamente no Sistema de Registro e Controle de Comunicações, devendo posteriormente ser complementadas, com dados concernentes à classificação e ao encaminhamento, de interesse exclusivo da ouvidoria.

Quando a comunicação for recebida por outros meios, seus dados e informações serão transcritos no Sistema de Registro e Controle de Comunicações.

Excepcionalmente poderão ser recebidas comunicações pessoais, mediante a presença do cidadão na Ouvidoria, onde a manifestação será reduzida a termo em formulário próprio para inclusão no Sistema de Registro e Controle de Comunicações.

Figura 1: Formulário de inclusão de Comunicação no sistema



Comunicação - inclusão Valpro

Orgão: Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina

Responsável:

Data: 18/05/2009 dd/mm/aaaa

* Área:

* Assunto:

* Natureza: Solicitação de informações

* Comunicação:

Dados do Solicitante

Tipo: Identificado

Nome:

Tratamento:

Sexo: Selecione...

Idade:

Endereço:

Complemento:

Bairro:

CEP:

Estado: SC - SANTA CATARINA

Município: FLORIANÓPOLIS

Outras Localidades

Telefone:

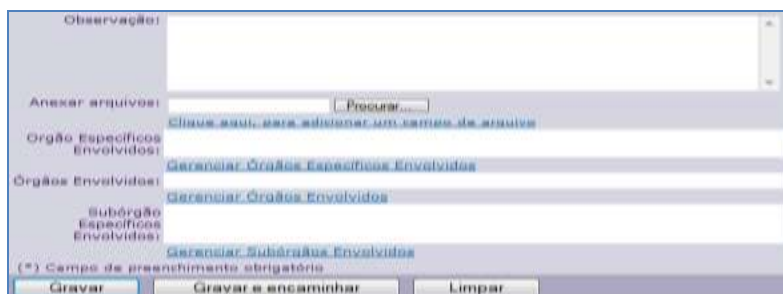
Celular:

E-mail:

* Forma de Contato:

* Prioridade:

* Origem:



3.1.2. Geração do Código de Consulta

Quando da inclusão da comunicação no Sistema de Registro e Controle de Comunicações será automaticamente gerado um código numérico de consulta. Este código será fornecido, sempre que possível, ao cidadão interessado, o que possibilitará o acompanhamento da sua tramitação através do portal do Tribunal de Contas na internet.

Quando a comunicação for por via eletrônica, mediante mensagem pela página que o Tribunal de Contas mantém na internet, também será gerado automaticamente um código numérico de consulta para o acompanhamento do cidadão.

Figura 2: Exemplo do Código de Consulta

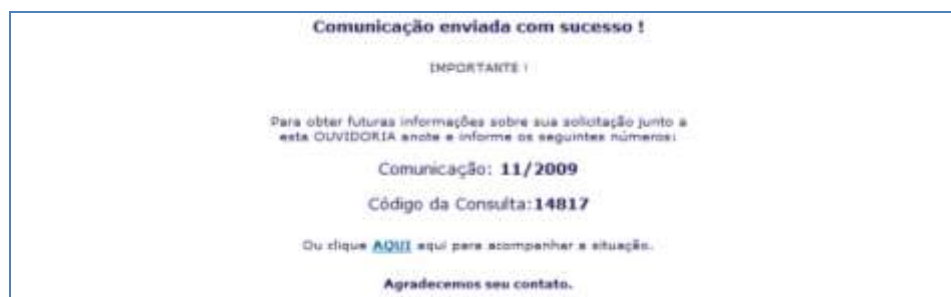
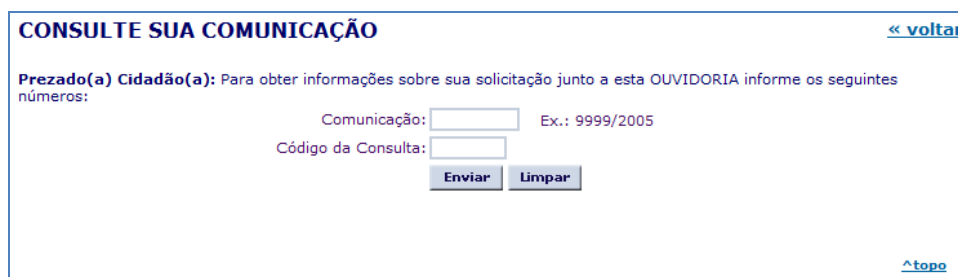


Figura 3: Página de Consulta:



3.1.3. Formalização e processamento

Visando à adequada formalização da comunicação e evitar o recebimento de comunicações genéricas ou mal formuladas, deve-se observar o seguinte:

3.1.3.1. Esclarecer, no atendimento presencial, que a comunicação pode ser sigilosa ou em anônimo, conforme a conveniência do cidadão.

3.1.3.2. Estimular o cidadão, sempre que possível e quando couber, a fornecer informações adicionais, incentivando-o a encaminhar outros dados, documentos ou indícios de prova.

3.1.3.3. Instar o cidadão a informar um meio para contato – por telefone, e-mail, carta ou outro – de modo a possibilitar novos esclarecimentos sobre a comunicação.

3.1.3.4. Destacar, ao final do atendimento, a importância do controle social que contribui para a efetivação de ações de controle externo objetivando a boa e regular aplicação dos recursos públicos e a adequada gestão dos serviços públicos.

3.1.4. Comunicações contendo dados genéricos

No caso de comunicação com ausência de elementos suficientes para a sua apuração, a Ouvidoria solicitará ao cidadão a apresentação de dados mais específicos sobre os fatos noticiados, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias para a resposta, contados da data da ciência ao autor, sem o que será arquivada.

3.1.5. Comunicações contendo assuntos diversos

No caso da comunicação conter assuntos diversos, com naturezas distintas e pertinentes a áreas de atuação diferentes, deverá ser desmembrada em duas ou mais, de modo a possibilitar maior agilidade em sua análise.

3.2. Análise

3.2.1. Procedimentos para a análise da comunicação

Objetivando a adequada apuração da comunicação, deve ser observado o seguinte:

3.2.1.1. Realizar pesquisa nas comunicações já atendidas ou em processo de atendimento, visando à apuração da existência de situação anterior sobre assunto similar.

3.2.1.2. Observar que a nova comunicação deve ser apurada, mesmo havendo comunicação anterior de assunto similar, salvo se ficar caracterizado duplicidade.

3.2.1.3. Verificar se a comunicação pode ser solucionada diretamente pela Ouvidoria, mediante o fornecimento das informações pertinentes ao cidadão, relacionadas à legislação, jurisprudência, prejulgados de decisões em consultas, decisões do Tribunal em processos de contas, atos, denúncias, representações, inspeções e auditorias, entre outras.

3.2.1.4. As comunicações impróprias, tal como definido no item 5.2.2, poderão ser encaminhadas ao gestor do órgão reclamado, comunicando-se previamente ao cidadão interessado, excetuando-se quando se tratar de comunicação anônima.

3.2.2. Solicitação de informações e documentos para subsidiar o atendimento

Visando ao atendimento das comunicações, a Ouvidoria poderá requisitar aos agentes públicos ou órgãos e entidades jurisdicionadas, informações e documentos pertinentes às manifestações noticiadas. A remessa de tais informações e documentos deve ser feita no prazo de 15 (quinze) dias do recebimento da solicitação do Tribunal de Contas.

As requisições de informações aos órgãos e entidades jurisdicionados ao Tribunal, atinentes às comunicações recebidas, serão realizadas por meio eletrônico, postal, por *fac-símile* ou pessoalmente por servidor designado.

O não atendimento pelo agente público, órgão ou entidade à requisição da Ouvidoria sujeita o requerido às sanções do art. 70 da Lei Complementar nº 202/2000, sem prejuízo de eventual representação aos Poderes competentes.

No caso de comunicação identificada, serão registrados os meios de contato com o cidadão para fornecimento de novas informações.

3.2.3. Encaminhamento da comunicação a órgão auxiliar do Tribunal para as providências

Considerando-se própria a comunicação, consoante definido no item 5.2.1, a Ouvidoria efetuará o seu encaminhamento ao órgão auxiliar competente, por meio do Sistema de Registro e Controle de Comunicações, que direcionará um e-mail ao responsável.

Sempre que possível, a Ouvidoria, com base no conteúdo da comunicação, informará os dados que pretende obter do órgão técnico do TCE-SC para oferecer a melhor resposta ao cidadão.

A Ouvidoria realizará permanente monitoramento dos encaminhamentos aos órgãos auxiliares, de modo a garantir o atendimento eficiente e eficaz da comunicação.

Figura 4: Formulário de encaminhamento de Comunicação a órgão auxiliar

Encaminhamento - inclusão

Órgão: **Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina**

Responsável: **Rafael Antonio Krebs Reginatto**

Data: **10/08/2009**

Área: **04 - administração**

Assunto: **Assuntos gerais 04**

Natureza: **Solicitação de informações**

Descrição: **Tenho dúvidas quanto à publicação de editais de licitações. No caso de Pregão Presencial Municipal, a Prefeitura deverá disponibilizar o edital no site, ou poderá deixar disponível somente na própria Prefeitura, tendo o interessado que ir até o endereço para obtê-lo?**

Comunicação n.º: **86/2009**

Protocolo:

* Encaminhado para Órgão:

* Encaminhado para Subdivisão: **DLC** Diretoria de Controle de Licitações e Contratações

Número	Data	Status
000001	27-07-2009	Concluído

Número ofício:

Providências

Situação: **Encaminhado para órgão auxiliar**

Previsão de retorno: **10** Dias

Providência:

Retorno do processo:

Solicitante Identificado

Nome: **Sabrina dos Santos** Telefone: **4733830209**

Endereço: **Rua Aderbal Ramos da Silva** E-mail:

Bairro: **Centro**

CEP: **89138000** Município:

Cartas de Encaminhamento

Cartas ao Cidadão

(*) O preenchimento de pelo menos um dos campos é obrigatório.

3.2.4. Tratamento da comunicação pelo órgão auxiliar do Tribunal

A comunicação será encaminhada ao responsável pelo órgão auxiliar competente, encarregado do devido tratamento ou de delegar o seu atendimento, mantendo a responsabilidade pela resposta fornecida à Ouvidoria.

Para as comunicações relacionadas ao fornecimento de informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão, com indícios de irregularidades, praticados por agentes públicos, órgãos ou entidades da administração pública sujeitas à jurisdição do Tribunal, o responsável pelo órgão auxiliar competente poderá proceder da seguinte forma:

- verificar se o conteúdo integra o escopo da análise da prestação de contas anual da unidade jurisdicionada envolvida, de maneira que nesta ocasião seja examinado;

- verificar se a comunicação envolve unidade jurisdicionada incluída no planejamento periódico de auditorias, de modo que as apurações devidas ocorram nesta oportunidade, caso o período de análise seja coincidente;

- verificar se o conteúdo envolve assunto já analisado em algum processo de representação ou denúncia no TCE-SC;

- expedir diligências objetivando solicitar ao titular da unidade gestora documentos e informações necessárias à análise e ao oferecimento de resposta à comunicação;

- propor a realização de inspeções ou auditorias objetivando apurar adequadamente os fatos comunicados e oferecer resposta à comunicação.

Independentemente da natureza da comunicação, conforme o item 5.1 deste manual, o responsável pelo órgão auxiliar competente poderá ofertar resposta baseada em processos já apreciados pelo Tribunal de Contas, seja nos prejudgados e consultas ou na jurisprudência consolidada na análise de casos concretos, especialmente a partir da sistematização da jurisprudência com a informatização do Pleno.

3.2.5. Encaminhamento da resposta pelo órgão auxiliar do Tribunal

A resposta elaborada pelo órgão auxiliar do Tribunal, relacionada à apuração de uma comunicação, deverá ser encaminhada à Ouvidoria no prazo máximo de 10 (dez) dias, mediante resposta ao e-mail direcionado ou via Sistema de Registro e Controle de Comunicações. Também poderá ser utilizado o e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@tce.sc.gov.br) ou escritórios internos.

Se o conteúdo da resposta não estiver adequado à comunicação, a Ouvidoria providenciará os ajustes necessários quando da elaboração da resposta, ou solicitará informações complementares para posterior resposta ao cidadão.

A Ouvidoria verificará a sua adequação ao pedido formulado e providenciará o encaminhamento de resposta ao cidadão.

Figura 5: Formulário de resposta de Comunicação pelo órgão auxiliar



Resposta Ouvidoria

Encaminhamento: **000012**

Comunicação nr.: **11/2009**

Data: 28-05-2009

Área: 01 - legislativa

Assunto: Assuntos gerais 01

Natureza: Críticas

Comunicação: Teste de encaminhamento

Providências

Data: 28/05/2009 dd/mm/aaaa

Providência:

Enviar Resposta

4. Comunicação da Ouvidoria com o cidadão

A Ouvidoria providenciará o atendimento das comunicações e manterá sempre informados os seus autores quanto às averiguações e providências adotadas pelos órgãos competentes do Tribunal.

As respostas aos autores poderão ser preliminares, se pendentes de solução, ou definitivas, caso haja solução final, e serão realizadas preferencialmente pelo mesmo meio da comunicação recebida.

4.1. Encaminhamento de resposta ao cidadão

4.1.1. Comunicação identificada

Em caso de demanda ou informação identificada, a comunicação da Ouvidoria, em resposta ao cidadão, poderá ser através do portal do TCE/SC na internet ou e-mail, *fac-símile* ou ofício.

4.1.2. Comunicação em anônimo

Se a comunicação se fizer em anônimo, deve ser disponibilizada a resposta no Sistema de Registro e Controle de Comunicações, com acesso pelo portal do TCE/SC mediante a informação do código numérico de consulta.

Nas comunicações anônimas que não se fizerem pelo portal do TCE, registrar no sistema e, se possível, repassar o código numérico de consulta ao cidadão para eventual acompanhamento.

4.1.3. Comunicação sobre resultado de relatório técnico

Nos casos de respostas às comunicações referentes a atos irregulares de gestão, considerados procedentes pelos órgãos auxiliares competentes, não deverão ser informadas as conclusões dos relatórios das Diretorias Técnicas, até o julgamento final dos respectivos processos.

V – PROCEDIMENTOS PARA CONTROLE DAS COMUNICAÇÕES

5. Classificação das comunicações

5.1. Quanto à natureza

As comunicações serão classificadas nos seguintes tipos:

- (a) reclamações;
- (b) críticas;
- (c) sugestões;
- (d) solicitações de informações;
- (e) fornecimento de informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública, sujeitos à jurisdição do Tribunal de Contas;
- (f) outros, quando não enquadráveis em uma das situações anteriores.

5.1.1. Reclamações e Críticas

São as referentes a atos administrativos e de gestão praticados por agentes públicos, órgãos e entidades da administração pública, sujeitos à jurisdição do Tribunal e sobre serviços prestados pelo Tribunal de Contas ou qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos.

5.1.2. Sugestões

São relacionadas ao aprimoramento e melhoria dos serviços públicos prestados pelo Tribunal de Contas e pelos órgãos e entidades da administração pública jurisdicionados ao Tribunal, ou qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos.

5.1.3. Solicitações de informações

São pertinentes a atos administrativos e de gestão, com ou sem indícios de irregularidades, praticados por agentes públicos, órgãos e entidades da administração pública sujeitas à jurisdição do Tribunal, ou qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos.

As solicitações de informações podem ser relacionadas a assuntos de legislação ou jurisprudência pertinentes à área de atuação do Tribunal de Contas,

assuntos técnico-administrativos ou técnico-contábeis, visando ao esclarecimento de dúvidas pontuais e se referir à instituição Tribunal de Contas ou a órgãos e entidades da administração pública sujeitas à jurisdição do Tribunal.

O atendimento das solicitações de informações observará, sempre que possível, os prejulgados e consultas emitidas pelo Tribunal, conforme as normas regimentais e regulamentares em vigor e, também, deve utilizar a jurisprudência consolidada pelo Tribunal na análise de casos concretos, especialmente a partir da sistematização da jurisprudência com a informatização do Pleno.

5.1.4. Fornecimento de informações relevantes

Quando se tratar de atos administrativos e de gestão, com indícios de irregularidades, praticados por agentes públicos, órgãos ou entidades da administração pública sujeitas à jurisdição do Tribunal, ou qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos, as informações fornecidas servirão para subsidiar as ações de controle externo.

5.2. Quanto à competência do Tribunal de Contas

5.2.1. Comunicações próprias

São aquelas relacionadas às competências e atribuições do Tribunal de Contas, por exemplo:

5.2.1.1. Informações sobre indícios de irregularidades na aplicação de recursos públicos, por agente público, órgão ou entidade da administração pública de município ou do Estado de Santa Catarina ou qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos;

5.2.1.2. Solicitação de orientação técnica sobre matéria de competência do Tribunal de Contas.

5.2.2. Comunicações impróprias

São alheias à competência do Tribunal de Contas, por exemplo:

5.2.2.1. Solicitação de informações sobre atos de gestão de entidades ou organizações que não gerenciem ou apliquem recursos de município e do Estado de Santa Catarina.

5.2.2.2. Morosidade no andamento de processos de órgãos ou entidades da administração pública de município ou do Estado de Santa Catarina.

5.3. Quanto à procedência

5.3.1. Comunicações procedentes

Quando, após análise do órgão auxiliar competente, as comunicações forem consideradas pertinentes, válidas ou suficientes para as providências de apuração, através de consultas a processos e sistemas operacionais; para solicitação de informações à unidade gestora pertinente ou constituição de processo formal de representação, ou outros meios de verificação utilizados.

5.3.2. Comunicações improcedentes

Quando as informações, após análise do órgão auxiliar competente, forem consideradas impertinentes ou inválidas ou insuficientes.

5.4. Quanto à identificação da autoria

5.4.1. Comunicação identificada

Quando o cidadão se identifica e informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço ou outro).

5.4.2. Comunicação sigilosa

Quando o cidadão, mesmo se identificando e informando um meio de contato, solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação, ou quando a Ouvidoria entender necessário adotar esse procedimento.

5.4.3. Comunicação em anônimo

Quando o cidadão não se identifica, podendo ou não fornecer meio de contato.

5.5. Quanto à origem

5.5.1. Comunicação interna

Quando, mesmo que não identificada a autoria e não relacionada aos serviços prestados pelo Tribunal de Contas, seja possível concluir que provenha de servidor do seu quadro de pessoal.

5.5.2. Comunicação externa

Quando for proveniente de cidadão e relacionada a quaisquer das naturezas descritas no item 5.1, mesmo que direcionada aos serviços prestados pelo Tribunal de Contas.

5.6. Quanto à área e assunto

5.6.1. Comunicação sobre serviços do TCE/SC

Quando, independentemente da origem (interna ou externa), seja relacionada aos serviços prestados pelo Tribunal de Contas de Santa Catarina.

5.6.2. Comunicação sobre agentes ou órgãos jurisdicionados

Quando, independentemente da natureza descrita no item 5.1, referir-se a atos praticados por agentes públicos, órgãos ou entidades da administração pública sujeitas à jurisdição do Tribunal, ou qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos.

Com o objetivo de classificar mais detalhadamente as áreas e assuntos demandados, utilizou-se das despesas por função de governo, atualizadas pela Portaria MOG nº 42, de 14 de abril de 1999.

6. Acompanhamento da tramitação

A Ouvidoria monitorará os expedientes encaminhados aos órgãos auxiliares do Tribunal, acompanhando constantemente as comunicações apresentadas, visando ao pronto atendimento e buscando soluções administrativas.

Todos os recebimentos, encaminhamentos e respostas sobre comunicações devem ser registrados no Sistema de Registro e Controle de Comunicações da Ouvidoria, e acompanhados observando-se o seguinte controle periódico:

6.1. Diário

Diariamente, identificar as comunicações encaminhadas aos órgãos auxiliares do Tribunal e que, passado o prazo fixado de 10 (dez) dias, encontram-se pendentes das respectivas respostas.

6.2. Quinzenal

Quinzenalmente, fazer o levantamento das comunicações encaminhadas aos órgãos auxiliares do Tribunal atrasados no fornecimento das respostas e enviar comunicação interna de alerta (Encaminhamento interno – Alerta de prazo).

6.3. Mensal

Mensalmente, providenciar novo levantamento das comunicações encaminhadas aos órgãos auxiliares do Tribunal atrasados no fornecimento das respostas e repetir o envio da comunicação interna de alerta (Encaminhamento interno – Alerta de prazo), destacando o vencimento do prazo regimental para atendimento.

6.4. Trimestral

Ao final de cada trimestre, elaborar e enviar relatório consolidado das cobranças às comunicações em atraso e ainda não atendidas, aos órgãos auxiliares competentes do TCE/SC, destacando a situação de atraso das respostas e solicitando providências derradeiras com vistas à regularização.

Após a resposta ao relatório supracitado do órgão auxiliar competente, e caso ainda persistam comunicações não concluídas, solicitar às chefias esclarecimentos sobre a situação de cada uma delas, buscando meios para repassar informações ao cidadão.

7. Atendimento em caráter prioritário e regime de urgência

Os órgãos técnicos, de apoio administrativo e de consultoria e assessoria do Tribunal de Contas, darão caráter prioritário e regime de urgência ao atendimento das comunicações da Ouvidoria, relacionadas às comunicações prestadas pelos cidadãos, visando a sua solução no menor tempo possível.

Serão prestadas no prazo máximo de 10 (dez) dias, pelos órgãos técnicos, de apoio administrativo, de consultoria e de assessoria do Tribunal, as informações solicitadas pela Ouvidoria.

8. Conversão em representação das informações relevantes fornecidas

É facultado à Ouvidoria converter em representação as reclamações prestadas ou informações fornecidas, sempre que contenham indícios de irregularidades de atos administrativos ou atos de gestão de órgão ou entidade da administração pública de municípios ou do Estado de Santa Catarina, ou qualquer

pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos, e que, pelas evidências, devam ter este processamento, observadas as normas regimentais e o prescrito na Lei Complementar Estadual nº 202/2000.

9. Comunicação contendo matéria estranha à competência do TCE/SC

Quando a comunicação contiver matéria fora da competência de atuação do TCE/SC, a Ouvidoria orientará o autor sobre o encaminhamento mais adequado para o seu atendimento.

10. Arquivamento das comunicações


As comunicações formuladas serão arquivadas no Sistema de Registro e Controle de Comunicações e os eventuais documentos e informações obtidos por meio físico permanecerão arquivados no âmbito desta Ouvidoria.

11. Emissão de Relatórios Gerenciais

Os relatórios de acompanhamento gerencial são uma das formas objetivas utilizadas para demonstrar o desempenho e identificar pontos críticos. Com base nos dados apresentados possibilitam o planejamento e a tomada de decisões.

Periodicamente, a Ouvidoria emitirá relatórios de acompanhamento gerencial pelo Sistema de Registro e Controle de Comunicações.

Figura 6: Relatório Gerencial – Total de Comunicações

Acompanhamento Mensal das Comunicações 

Órgão: Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina

Comunicação - 2009		
Mês	Quantidade	%
Janeiro	0	0%
Fevereiro	0	0%
Março	16	34.78%
Abril	23	50%
Maio	7	15.21%
Junho	0	0%
Julho	0	0%
Agosto	0	0%
Setembro	0	0%
Outubro	0	0%
Novembro	0	0%
Dezembro	0	0%
Total Geral	46	100%

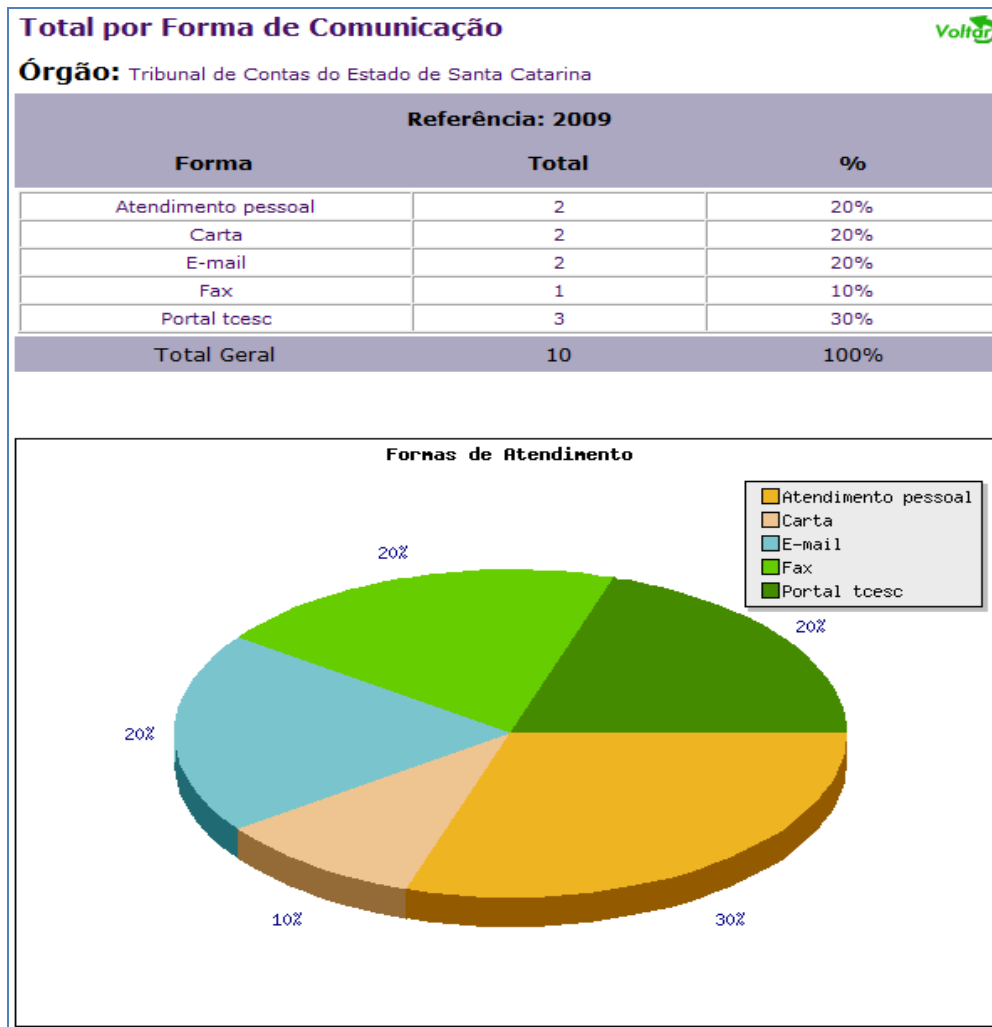
Figura 7: Relatório Gerencial – Natureza das Comunicações

Comunicações mensais por natureza 

Órgão: Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina

Natureza da Comunicação														
Mês	Sugestões	%	Fornecimento de informações relevantes	%	Reclamações	%	Solicitação de informações	%	Outros	%	Críticas	%	Total	%
Janeiro	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Fevereiro	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Março	2	40%	3	27.27%	6	66.66%	0	0%	2	66.66%	3	37.5%	16	34.78%
Abril	3	60%	6	54.54%	2	22.22%	8	80%	0	0%	4	50%	23	50%
Maio	0	0%	2	18.18%	1	11.11%	2	20%	1	33.33%	1	12.5%	7	15.21%

Figura 8: Relatório Gerencial - Forma de Comunicação



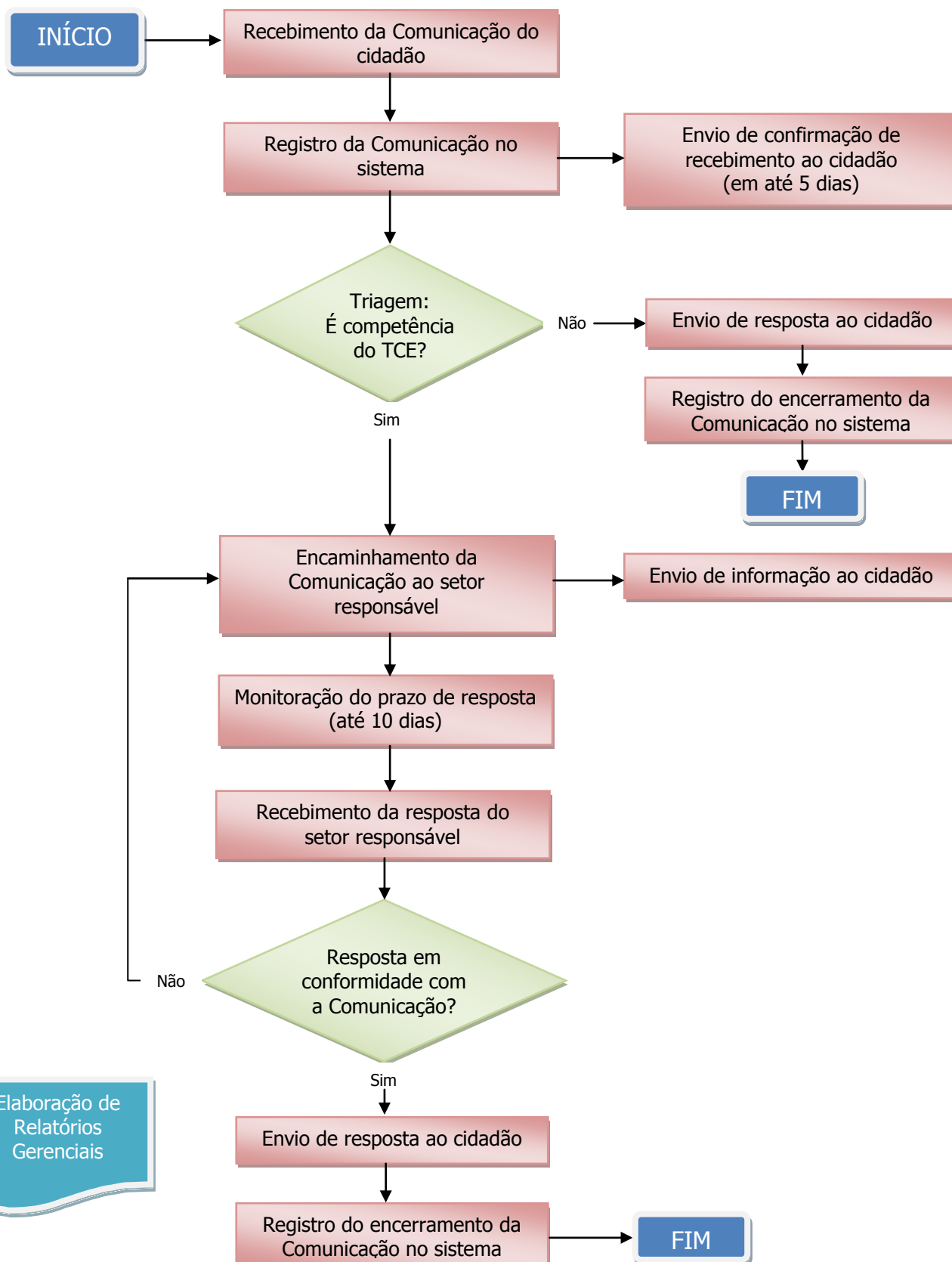
VI – COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

A Ouvidoria deve contar com comunicação e divulgação eficientes destinadas ao público interno e ao público externo, que demonstre o resultado dos serviços prestados ao cidadão e os reflexos desses serviços em mudanças qualitativas na prestação dos serviços públicos pelas unidades gestoras jurisdicionadas.

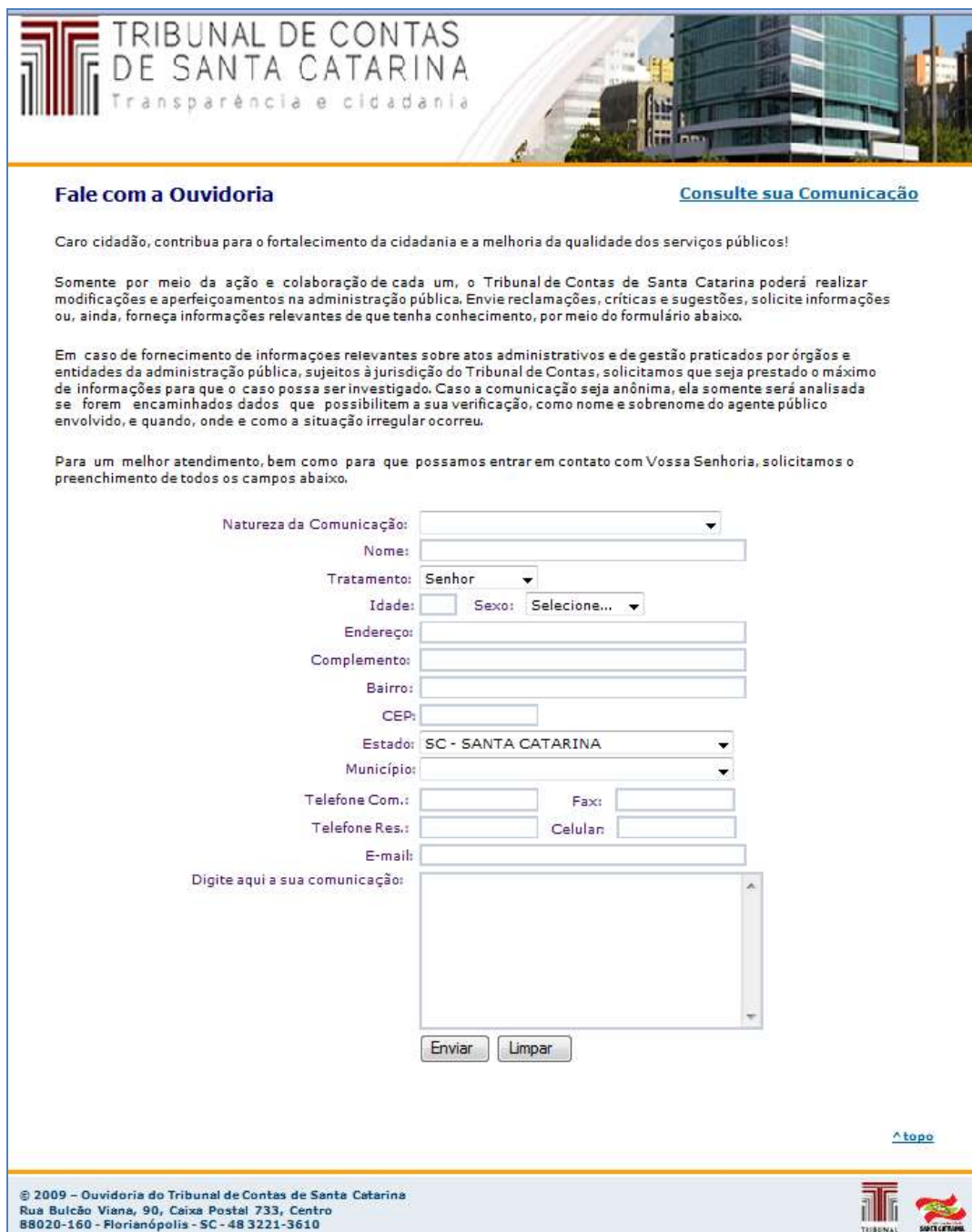
No âmbito interno, a divulgação sistemática dos resultados dos serviços da Ouvidoria manterá informado o Corpo Deliberativo, o Corpo de Auditores, os Diretores e os Servidores acerca da importância da Ouvidoria como elo entre o cidadão e o Tribunal de Contas.

No âmbito externo, a comunicação das ações da Ouvidoria possibilitará a divulgação dos serviços prestados, incentivando a participação dos cidadãos na melhoria dos serviços públicos.

VII – FLUXOGRAMA DE TRABALHO DA OUVIDORIA



VIII – FORMULÁRIO DE COMUNICAÇÃO – PORTAL DO TCE/SC



TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA
Transparência e cidadania

Fale com a Ouvidoria [Consulte sua Comunicação](#)

Caro cidadão, contribua para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços públicos!

Somente por meio da ação e colaboração de cada um, o Tribunal de Contas de Santa Catarina poderá realizar modificações e aperfeiçoamentos na administração pública. Envie reclamações, críticas e sugestões, solicite informações ou, ainda, forneça informações relevantes de que tenha conhecimento, por meio do formulário abaixo.

Em caso de fornecimento de informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública, sujeitos à jurisdição do Tribunal de Contas, solicitamos que seja prestado o máximo de informações para que o caso possa ser investigado. Caso a comunicação seja anônima, ela somente será analisada se forem encaminhados dados que possibilitem a sua verificação, como nome e sobrenome do agente público envolvido, e quando, onde e como a situação irregular ocorreu.

Para um melhor atendimento, bem como para que possamos entrar em contato com Vossa Senhoria, solicitamos o preenchimento de todos os campos abaixo.

Natureza da Comunicação:

Nome:

Tratamento: Senhor

Idade: Sexo:

Endereço:

Complemento:

Bairro:

CEP:

Estado: SC - SANTA CATARINA

Município:

Telefone Com.: Fax:


Telefone Res.: Celular:

E-mail:

Digite aqui a sua comunicação:

[^ topo](#)

© 2009 – Ouvidoria do Tribunal de Contas de Santa Catarina
Rua Bulcão Viana, 90, Caixa Postal 733, Centro
88020-160 - Florianópolis - SC - 48 3221-3610



IX – RESOLUÇÃO Nº TC-28/2008

Institui a unidade de Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina e dá outras providências.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA, no uso das competências que lhe são atribuídas pelos arts. 58, 59 e 113, da Constituição Estadual, 1º e 2º da Lei Complementar (estadual) nº 202, de 15 de dezembro de 2000, e 1º da Resolução nº TC-06/2001, de 03 de dezembro de 2001;

Considerando a importância que tem o controle social no acompanhamento das contas e atos dos gestores públicos e demais responsáveis por dinheiros, bens e valores do Poder Público;

Considerando que a participação da sociedade no acompanhamento da execução das ações e programas de governo, no âmbito das administrações públicas dos Municípios e do Estado de Santa Catarina, pode contribuir para o aprimoramento e aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados, com reflexo na ampliação do exercício da cidadania;

Considerando a conveniência de ser estimulada a participação no exercício de ações que visem contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade, pelos órgãos e entidades públicas dos Municípios e do Estado de Santa Catarina, através de canal específico de comunicação com o Tribunal de Contas;

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina como órgão de assessoria vinculado ao Gabinete da Presidência, com a finalidade de:

I – contribuir para a melhoria da gestão do Tribunal de Contas e dos órgãos e entidades que lhes são jurisdicionados;

II – concorrer para que sejam observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como os demais princípios aplicáveis à administração pública, quanto aos atos praticados por autoridades, administradores e servidores da administração direta e indireta dos órgãos e entidades dos Municípios e do Estado de Santa Catarina;

III – possibilitar a maior participação da sociedade no exercício do controle da administração pública, objetivando a maior transparência das ações do Tribunal, bem como ampliando o controle sobre as contas e atos dos órgãos e

entidades integrantes da administração pública jurisdicionados ao Tribunal de Contas;

IV – estreitar o relacionamento com o cidadão e contribuir para ampliar o controle social, fortalecendo a cidadania;

V – oferecer informações para subsidiar as ações de controle externo exercidas pelo Tribunal de Contas.

Art. 2º Compete a Ouvidoria:

I – receber e registrar comunicações recebidas pertinentes a demandas relativas a reclamações, críticas, sugestões e solicitações de informações sobre atos de gestão ou atos administrativos praticados por agentes públicos jurisdicionados ao Tribunal de Contas;

II – receber e registrar comunicações recebidas pertinentes a demandas relativas a reclamações, críticas, sugestões e solicitações de informações sobre serviços prestados pelo Tribunal de Contas;

III – receber e registrar comunicações recebidas pertinentes a informações relevantes fornecidas sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública, sujeitos à jurisdição do Tribunal, objetivando subsidiar os procedimentos de controle externo, sem prejuízo da instauração, quando for o caso, de processo regular de denúncia ou representação junto ao Tribunal;

IV – contribuir para evitar a ocorrência de erros, omissões ou abusos cometidos por agentes públicos do Estado ou de Município de Santa Catarina;

V – manter instalações físicas e os meios de comunicação eletrônica, postal, telefônica e por *fac-símile*, necessários ao atendimento das comunicações, referidas nos incisos I, II e III;

VI – realizar a triagem das demandas recebidas e informações fornecidas, e encaminhá-las aos órgãos auxiliares competentes do Tribunal, para a averiguação e as providências que se fizerem necessárias;

VII – solicitar aos órgãos competentes do Tribunal informações sobre o resultado da averiguação e das providências requeridas, visando à solução das comunicações, bem como manter controle e acompanhar o cumprimento dessas requisições;

VIII – manter informados, sempre que possível, os autores das comunicações sobre comunicações, referidas nos incisos I, II e III, quanto às averiguações e providências adotadas pelos órgãos competentes do Tribunal;

IX – atentar para que a resposta, preliminar ou definitiva, ao autor da demanda ou informação, quando possível, seja feita através do mesmo meio utilizado para o encaminhamento da sua comunicação – eletrônico, postal, telefônico ou por *fac-símile*;

X – contribuir para a melhoria da gestão do Tribunal de Contas e dos órgãos e entidades que lhe são jurisdicionados;

XI – divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria, para conhecimento da sociedade e incentivo à sua utilização como instrumento de controle social;

XII – estimular a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício da cidadania, no acompanhamento, fiscalização e avaliação das ações e programas de governo dos órgãos e entidades da administração pública;

XIII – promover o intercâmbio de informações com outros órgãos públicos, atinentes à sua área de atuação, em especial, com Tribunais de Contas.

Parágrafo único. Quando a comunicação contiver por objeto matéria que não se enquadre nas hipóteses descritas nos incisos I, II e III deste artigo, a Ouvidoria orientará o autor da demanda sobre o encaminhamento mais adequado para o seu atendimento.

Art. 3º Sem prejuízo das atribuições que lhes são deferidas no art. 45 da Resolução nº TC-11/2002, deste Tribunal, a Ouvidoria comunicará ao Presidente e ao Corregedor-Geral do Tribunal de Contas acerca de demanda ou informação recebida no exercício de suas atividades que contiver indício de irregularidade ou ilegalidade na atuação de autoridade ou de servidor do Tribunal de Contas.

Art. 4º A Ouvidoria será coordenada por um servidor efetivo ocupante de cargo de carreira de Auditor Fiscal de Controle Externo, do Quadro de Pessoal do Tribunal de Contas, ao qual compete:

I – coordenar, administrar e avaliar as atividades da Ouvidoria, observando e fazendo observar o cumprimento da legislação e das normas específicas;

II – providenciar o atendimento das comunicações recebidas pela Ouvidoria e emitir comunicações internas, solicitando informações aos órgãos técnicos e administrativos do Tribunal, e comunicações externas, em resposta preliminar ou definitiva aos seus autores, através de meio eletrônico, postal, telefônico, *fac-símile* ou outro que possibilite maior presteza e celeridade ao atendimento.

III – buscar soluções administrativas visando ao pronto atendimento das demandas apresentadas e das informações prestadas pelos cidadãos;

IV – contribuir para que sejam corrigidos e evitados erros, omissões ou abusos ocorridos na prestação dos serviços públicos;

V – estimular o cidadão a apresentar sugestões que visem à melhoria dos serviços públicos;

VI – coordenar o desenvolvimento e a execução dos projetos voltados ao aperfeiçoamento de procedimentos e rotinas dos serviços de sua área de atuação;

VII – acompanhar os processos de desenvolvimento e implantação de sistemas informatizados pertinentes às atividades da Ouvidoria;

VIII – administrar o uso eficiente dos recursos disponíveis necessários às atividades da Ouvidoria, estimulando o desempenho funcional dos seus servidores;

IX – estimular a capacitação dos servidores da Ouvidoria;

X – coordenar a elaboração do plano operativo anual da Ouvidoria, em conformidade com os Planos Estratégicos e de Gestão do Tribunal de Contas, monitorando o cumprimento das metas estabelecidas, propondo ajuste, quando necessário, e avaliando os resultados, sempre que possível, por meio de indicadores de desempenho;

XI – elaborar e encaminhar ao Presidente do Tribunal relatórios trimestrais e anuais das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Parágrafo único. Ao servidor no exercício das funções de Coordenador da Ouvidoria será atribuída a função de confiança TC-FC-04 – Coordenador de Controle, do Quadro de Pessoal do Tribunal de Contas, ou gratificação especial equivalente.

Art. 5º As comunicações encaminhadas por cidadãos a Ouvidoria serão classificadas nos seguintes tipos:

I – reclamações;

II – críticas;

III – sugestões;

IV – solicitações de informações;

V – fornecimento de informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública, sujeitos à jurisdição do Tribunal de Contas;

VI – outros, quando não enquadráveis nas disposições dos incisos I a V deste artigo.

Art. 6º O cidadão poderá apresentar sua comunicação pertinente à demanda ou informação em anônimo ou solicitar o seu sigilo.

§ 1º Quando solicitado pelo seu autor, será resguardado o sigilo da autoria da demanda ou informação fornecida.

§ 2º No caso da demanda ou informação em anônimo possuir elementos suficientes à sua apuração, esta deverá ser providenciada, devendo os trâmites correr até a sua conclusão.

Art. 7º As comunicações dos cidadãos com a Ouvidoria para apresentar demandas ou fornecer informações podem ser feitas pelos seguintes meios:

I – por correspondência remetida via postal ou por *fac-símile*;

II – por via telefônica, caso em que o conteúdo da comunicação a ser feita poderá ser gravado e reduzido a termo, mediante autorização do interlocutor;

III – por via eletrônica, através de mensagem por *e-mail* ou através da página que o Tribunal de Contas mantém na internet.

Art. 8º Quando do recebimento da comunicação do cidadão, pertinente a reclamações, críticas, pedido de informações, sugestões ou a informações fornecidas, ser-lhe-á informado o seu número do registro de protocolo.

Art. 9º Qualquer cidadão poderá exercer o direito de comunicação junto ao Tribunal de Contas, para apresentar reclamação, solicitar informações, formular críticas ou, ainda, fornecer informações relevantes, pertinentes a serviços prestados, atos de gestão ou atos administrativos praticados por agentes públicos, órgãos ou entidades integrantes da administração pública dos Municípios e do Estado de Santa Catarina.

Art. 10 No exercício de sua competência, a Ouvidoria poderá requisitar aos órgãos e entidades jurisdicionadas ao Tribunal informações, documentos e processos sobre as matérias noticiadas pelas comunicações

fornecidas, através de meio eletrônico, postal, telefônico, por *fac-símile* ou pessoalmente por servidor designado.

§ 1º Fica fixado o prazo de 15 (quinze) dias para a remessa das informações, documentos e processos requeridos pela Ouvidoria a agentes públicos, órgãos e entidades integrantes da administração pública dos Municípios ou do Estado de Santa Catarina.

§ 2º O não-atendimento pelo agente público, órgão ou entidade à requisição da Ouvidoria sujeita o requerido às sanções do art. 70 da Lei Complementar nº 202/2000, sem prejuízo de eventual representação aos Poderes competentes.

Art. 11 Os órgãos técnicos, de apoio administrativo, de consultoria e de assessoria do Tribunal de Contas darão caráter prioritário e regime de urgência ao atendimento das comunicações da Ouvidoria, relacionadas às demandas ou informações prestadas pelos cidadãos, visando à sua solução no menor tempo possível.

Parágrafo único. Serão prestadas no prazo máximo de 10 (dez) dias, pelos órgãos técnicos, de apoio administrativo, de consultoria e de assessoria do Tribunal, as informações solicitadas pela Ouvidoria.

Art. 12 Será facultada a Ouvidoria a conversão em denúncias das reclamações prestadas ou informações fornecidas por cidadãos, sempre que contenham indícios de irregularidade de atos administrativos ou atos de gestão de órgão ou entidade da administração pública de Municípios ou do Estado de Santa Catarina e que, pelas evidências, devam ter este processamento, observadas as normas regimentais e o prescrito na Lei Complementar (estadual) nº 202/2000.

Art. 13 Serão registradas na Ouvidoria todas as demandas pertinentes a reclamações, críticas, pedidos de informações, sugestões e as informações relevantes fornecidas, sobre atos praticados por agentes públicos, serviços do Tribunal de Contas e atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública sujeitos à jurisdição do Tribunal, com ou não identificação de sua autoria.

§ 1º As comunicações formuladas com ausência de elementos suficientes para sua apuração poderão ser complementadas no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da ciência ao seu autor.

§ 2º Decorrido o prazo para a complementação da demanda ou informação, sem manifestação, a comunicação será arquivada, por ausência de interesse da parte.

Art. 14 A unidade de tecnologia da informação do Tribunal de Contas disponibilizará programas que possibilitem fácil acesso dos cidadãos à página do Tribunal de Contas na Internet para encaminhar suas demandas ou informações; o controle quanto à solução da demanda ou informação e à resposta ao seu autor; o controle de prazos e a emissão de relatórios gerenciais pertinentes às atividades da Ouvidoria.

Parágrafo único. O Tribunal manterá em sua página na *Internet* ícone com identificação visual específica da Ouvidoria.

Art. 15 O Presidente poderá designar Conselheiro para supervisionar os trabalhos da Ouvidoria.

Art. 16 As despesas decorrentes da aplicação desta Resolução correrão à conta das dotações próprias do Tribunal de Contas constantes do Orçamento Fiscal do Estado.

Art. 17 Não serão suspensos ou interrompidos os prazos em processos de tramitação no Tribunal de Contas em decorrência da atuação da Ouvidoria;

Art. 18 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 19 Ficam revogadas as disposições em contrário.

Florianópolis, em 30 de julho de 2008.

José Carlos Pacheco - PRESIDENTE

Salomão Ribas Junior - RELATOR

Wilson Rogério Wan-Dall

Luiz Roberto Herbst

Moacir Bertoli

Otávio Gilson dos Santos

Cleber Muniz Gavi

(art. 86, *caput*, da LC nº 202/2000).

FUI PRESENTE - Mauro André Flores Pedrozo

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

X - FONTES DE PESQUISA:

1. Proposta de Manual de Procedimentos da Ouvidoria – Recife – PE, julho de 2007 – Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco.
2. Resolução TCU nº 169, de 05 de maio de 2004, do Tribunal de Contas da União – Institui a Ouvidoria do Tribunal de Contas da União (revogada).
3. Resolução nº 06/2006, de 23 de novembro de 2006, do Tribunal de Contas do Paraná – Estabelece normas para o funcionamento da Ouvidoria e dá outras providências.
4. Instrução Normativa nº 04/2003, de 16 de junho de 2003, do Tribunal de Contas do Rio Grande do Sul – Dispõe sobre a regulamentação das atividades da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado e dá outras providências.
5. Manual do Sistema de Controle de Denúncias e outros Documentos – revisado em 10/11/2002 - Tribunal de Contas do Rio Grande do Sul.
5. Decreto nº 4.146, de 27 de março de 2006, do Governador do Estado de Santa Catarina – Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado e estabelece outras providências.
6. Decreto nº 1027, de 21 de janeiro de 2008, do Governador do Estado de Santa Catarina – dispõe sobre a estruturação, organização e administração do Sistema Administrativo de Ouvidoria, no âmbito da administração direta, autárquica e fundacional, e estabelece outras providências.
7. Pesquisa na Internet:
 - TCE/Pernambuco – www.tce.pe.gov.br/ouvidoria;
 - Tribunal de Contas da União – www.tcu.gov.br;
 - TCE/Paraná – www.tce.pr.gov.br;
 - TCE/Rio Grande do Sul – www.tce.rs.gov.br;
 - TCE/Bahia – www.tce.ba.gov.br;
 - TCE/Mato Grosso – www.tce.mt.gov.br;
 - TCE/Amazonas – www.tce.am.gov.br;
 - Ministério da Previdência Social – www.previdenciasocial.gov.br;
 - Ouvidoria Geral do Estado/SC – www.ouvidoria.sc.gov.br