

RESOLUÇÃO N. TC-28/2008

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

[Vide Resolução N. TC-011/2002](#)
[Vide Resolução N. TC-037/2009](#)
[Vide Resolução N. TC-071/2012](#)
[Vide Resolução N. TC-089/2014](#)
[Vide Resolução N. TC-165/2020](#)
[Vide Resolução N. TC-260/2024](#)

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 \(estadual\) n. 202, de 15 de dezembro de 2000](#), e 1º da [Resolução n. 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:~~

~~Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina, com a finalidade de: [\(Redação dada pela Resolução N. TC-37/2009 – DOTC-e de 27.03.09\)](#)~~

~~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. [\(Artigo 1º revogado pela Resolução N.TC-089/2014 – DOTC-e de 07.05.2014\)](#)~~

~~Art. 2º Compete à 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 demandas e informações, 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 demandas e informações, bem como manter controle e acompanhar o cumprimento dessas requisições;~~

~~VIII - manter informados, sempre que possível, os autores das comunicações sobre demandas e informações, referidas nos incisos I, II e III, quanto as 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.~~

~~XIV – coordenar, no âmbito do Tribunal de Contas, a gestão dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. [\(Inciso incluído pela Resolução N. TC 71/2012 – DOTC-e de 31.10.2012\)](#)~~

~~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. [\(Artigo 2º revogado pela Resolução N.TC-089/2014 – DOTC-e de 07.05.2014\)](#)~~

Art. 3º Sem prejuízo das atribuições que lhes são deferidas no art. 45 da [Resolução n. 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 demandas e informações 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 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 à 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. 7º As comunicações dos cidadãos com a Ouvidoria para apresentar demandas ou fornecer informações podem ser feitas: [\(Redação dada pela Resolução N.TC- 127/2016 – DOTC-e de 29.08.2016\)](#)

I – por correspondência remetida via postal ou por fac-símile; [\(Redação dada pela Resolução N.TC- 127/2016 – DOTC-e de 29.08.2016\)](#)

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; [\(Redação dada pela Resolução N.TC- 127/2016 – DOTC-e de 29.08.2016\)](#)

III – por via eletrônica, pelos meios indicados na página mantida pelo Tribunal de Contas na internet. [\(Redação dada pela Resolução N.TC- 127/2016 – DOTC-e de 29.08.2016\)](#)

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 demandas e informações 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 n. 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 à 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 \(estadual\) n. 202/2000](#).~~

Art. 12. Comunicados de irregularidades recebidos na Ouvidoria e por ela não solucionados poderão ser autuados como procedimento apuratório preliminar e seguirão o procedimento previsto na [Resolução N. TC-0165/2020](#). [\(Redação dada pela Resolução N. TC-0260/2024 – DOTC-e de 30.07.2024\)](#)

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 demandas e informações 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 n. 202/2000)

FUI PRESENTE

Mauro André Flores Pedrozo
Procurador-Geral Adjunto do Ministério Público junto
ao Tribunal de Contas do Estado

Este texto não substitui o publicado no DOTC-e de 23.10.2008