

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS****RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 009/2016**

Processo nº 201600047002144

Aprova o Regulamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Goiás e dá outras providências.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS, no uso das atribuições previstas no art. 7º, da Lei Estadual nº 16.168, de 11 de dezembro de 2007;

Considerando as disposições do art. 37, § 3º, I, II e III da Constituição da República Federativa do Brasil, concernente à participação do usuário na administração pública;

Considerando a estrutura organizacional aprovada pela Resolução Normativa nº 009/2012 para o Tribunal de Contas;

Considerando a Resolução Normativa nº 4/2012, que dispõe sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Goiás;

Considerando o disposto no § 4º do art. 41 do Regimento Interno, que atribui à Ouvidoria o recebimento, instrução e o processamento dos pedidos de acesso à informação, até o seu arquivamento definitivo;

Considerando a necessidade de regulamentação dos procedimentos institucionais relacionados às manifestações e pedidos de acesso à informação encaminhadas pelos cidadãos ao Tribunal de Contas do Estado de Goiás;

Considerando os objetivos constantes do Plano Estratégico do Tribunal que visam fomentar a transparência na gestão pública e estimular o controle social;

Considerando as diretrizes preconizadas pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil – ATRICON, na Resolução Conjunta ATRICON-CCOR 02/2014, com a finalidade de promover a Ouvidoria como instrumento de interação do Tribunal de Contas com a sociedade,

**RESOLVE**

**CAPÍTULO I****NATUREZA E ESTRUTURA**

Art. 1º A Ouvidoria constitui um canal de comunicação responsável pela interação entre o Tribunal de Contas do Estado de Goiás e o cidadão, de modo que as manifestações decorrentes do



## TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS

exercício da cidadania provoquem contínua melhoria das ações de controle e avaliação dos serviços públicos pelo Tribunal.

Parágrafo único. A comunicação com o cidadão dar-se-á mediante o recebimento de pedido de acesso à informação, notícias de irregularidades, reclamações, críticas, sugestões, elogios ou solicitações de esclarecimentos, orientações ou providências a respeito dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas, ou por órgãos e entidades a ele jurisdicionados, e estará orientada ao estímulo da transparência e do controle social.

Art. 2º A Ouvidoria, unidade integrante da estrutura organizacional do Tribunal de Contas do Estado de Goiás vinculada à Presidência, terá, à sua disposição, servidores exclusivos, designados pelo Presidente, espaço físico adequado e demais meios materiais indispensáveis para a realização dos seus trabalhos.

### CAPÍTULO II

#### FINALIDADE E COMPETÊNCIA

Art. 3º A Ouvidoria tem por finalidade contribuir para melhoria da gestão do Tribunal de Contas e dos órgãos e entidades a ele jurisdicionados; atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública; e promover a coparticipação dos cidadãos no exercício da atividade de controle da Administração, traduzindo, na prática, o controle social na gestão dos recursos públicos.

Art. 4º Compete à Ouvidoria:

I – receber e registrar comunicações pertinentes a demandas relativas a reclamações, críticas, sugestões, elogios e solicitações de informações sobre:

a) atos e serviços prestados pelo Tribunal de Contas;

b) atos de gestão ou atos administrativos praticados por agentes jurisdicionados ao Tribunal de Contas;

II – receber e registrar comunicações contendo informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por agentes e administradores de órgãos e entidades públicas sujeitos à jurisdição do Tribunal, de forma a subsidiar os procedimentos de auditoria no exercício do controle externo, sem prejuízo da garantia constitucional de formulação de processo regular de denúncia junto ao Tribunal;

III – receber e catalogar informações referentes a indícios de irregularidades no uso de recursos ou bens públicos, obtidas no exercício de suas atribuições;

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS**

IV - manter instalações físicas e vias de comunicação, ativas e atualizadas, destinados à recepção das demandas do cidadão, particularmente um sistema de informação específico, os meios eletrônicos, telefônicos e postais;

V - orientar o demandante acerca da possibilidade de formulação de denúncia e representação perante o Tribunal, nos termos previstos no Regimento Interno;

VI - realizar a triagem das manifestações recebidas e encaminhá-las aos setores competentes do Tribunal para averiguação e eventuais providências;

VII - acompanhar as atividades de averiguação de que trata o inciso anterior, requisitando aos setores do Tribunal informações acerca do seu andamento e resultado;

VIII - manter, quando possível, os autores das manifestações informados a respeito de averiguações e providências adotadas pelos setores competentes ou pelo próprio Tribunal;

IX - responder ao cidadão e demais interessados, ágil e objetivamente, os resultados das demandas encaminhadas à Ouvidoria, incluídas as providências adotadas;

X - encaminhar a outros Poderes, órgãos e entidades as demandas relacionadas às suas respectivas competências, ou orientar o autor sobre o encaminhamento mais adequado para o seu atendimento;

XI - promover, em articulação com a Assessoria de Comunicação Social do Tribunal, a divulgação dos serviços e atividades realizadas pela Ouvidoria, para conhecimento da sociedade e incentivo à sua utilização como instrumento de controle social;

XII - manter banco de dados informatizado contendo respostas fornecidas pelos setores competentes, que deverão ser atualizados periodicamente, com vistas a minimizar o número de solicitações internas;

XIII - estimular a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício da cidadania e do controle social;

XIV - atuar, de forma integrada com o controle externo e com as unidades que prestam o apoio administrativo e estratégico, no exercício das competências estabelecidas neste artigo;

XV - promover o intercâmbio com outras Ouvidorias, em especial, dos Tribunais de Contas, com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania;

XVI - coordenar, no âmbito do Tribunal, a gestão dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011, zelando pelo cumprimento dos prazos de atendimento;



## TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS

XVII – desempenhar as atribuições previstas no inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527/2011, relativas ao serviço de informação ao cidadão; e,

XVIII - desenvolver outras atividades inerentes à sua finalidade ou que lhe forem atribuídas por deliberação do Tribunal Pleno.

### CAPÍTULO III

#### DO OUVIDOR

Art. 5º A coordenação das atividades da Ouvidoria ficará a cargo do Ouvidor, que será designado pelo Presidente, após deliberação do Tribunal Pleno.

Parágrafo único. O servidor a que se refere o caput deverá ser ocupante de cargo de nível superior, efetivo, com conhecimentos em Administração Pública e sua fiscalização, especialmente controle social e o sistema Tribunal de Contas, bem como sobre a estrutura e atribuições das unidades organizacionais da Corte de Contas.

Art. 6º Compete ao Ouvidor:

I – dirigir e representar a Ouvidoria, orientando a execução das ações relativas ao exercício de sua competência, a fim de fomentar a uniformidade, eficiência e qualidade dos serviços prestados;

II – elaborar e aprovar os planos de ação da Ouvidoria a partir dos objetivos estratégicos do Tribunal de Contas relacionados ao controle social e transparência;

III – atender e orientar o público quanto ao acesso às informações no âmbito do Tribunal;

IV - promover a sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência;

V – propor ao Presidente medidas que objetivem corrigir ou evitar a ocorrência de falhas nos serviços prestados pelo Tribunal, em colaboração com a unidade de Controle Interno, quando for o caso;

VI – encaminhar ao Presidente, trimestralmente, relatório gerencial das atividades da Ouvidoria, com proposições de melhorias para o desempenho do Tribunal e da própria Ouvidoria, quando for o caso;

VII – desempenhar outras atribuições correlatas.

### CAPÍTULO IV

#### FUNCIONAMENTO



## TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS

Art. 7º A Ouvidoria receberá as manifestações da sociedade por meio dos canais disponíveis em seu portal na internet, telefone, correspondência, e-mail ou atendimento pessoal na sede do Tribunal.

Parágrafo único. Será assegurado o sigilo da autoria sempre que solicitado ou quando necessário, até decisão definitiva da matéria.

Art. 8º Todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado de gerenciamento de dados, onde receberão numeração própria para acompanhamento da tramitação por parte do demandante.

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

§ 2º O portal do Tribunal na Internet deverá conter, em destaque, ícone de identificação visual específico para a Ouvidoria.

Art. 9º A Ouvidoria, após o recebimento da manifestação, procederá à análise prévia do teor da demanda e a classificará quanto à sua natureza, observando se as informações apresentadas são suficientes para o seu prosseguimento.

§ 1º A classificação mencionada no caput deste artigo observará às seguintes tipologias:

- a) notícias de irregularidades;
- b) reclamações;
- c) críticas;
- d) sugestões;
- e) elogios;
- f) solicitações de informações;
- g) outros, quando não classificados de acordo com os tipos previstos nos incisos anteriores.

§ 2º As manifestações insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor.

§ 3º Decorrido o prazo estabelecido no parágrafo anterior, sem a devida complementação, a manifestação será encerrada por insuficiência de conteúdo.

Art. 10. Terminada a análise prévia e sua classificação o Ouvidor encaminhará a manifestação à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.



## TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS

§ 1º A Ouvidoria informará ao autor da manifestação o encaminhamento descrito no caput.

§ 2º As providências adotadas deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§ 3º O autor da manifestação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o seu encerramento.

### CAPÍTULO V

#### ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 11. Os pedidos de acesso à informação de que tratam a Lei nº 12.527/2011, deverão atender o disposto na Resolução Normativa nº 004/2012 do Tribunal de Contas.

§ 1º No processamento do pedido de acesso à informação pela Ouvidoria, constatada a necessidade de informações ou esclarecimentos de outra unidade do Tribunal, o Ouvidor às solicitará ao setor competente, fixando o prazo de 10 (dez) dias para o seu atendimento, a contar da data do recebimento.

§ 2º O prazo referido no parágrafo anterior poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, devendo o requerente ser cientificado da decisão.

§ 3º Caso a unidade necessite repassar a manifestação a outro setor do Tribunal, deverá aquela fixar prazo para que este apresente resposta, dentro do limite originalmente estabelecido pela Ouvidoria.

Art. 12. As unidades do Tribunal de Contas darão caráter prioritário à análise e resposta aos pedidos de acesso à informação que lhes tenham sido encaminhados pela Ouvidoria, responsabilizando-se seus dirigentes pela observância dos prazos estipulados nesta Resolução.

Parágrafo único. O descumprimento injustificado dos prazos fixados para resposta às solicitações oriundas da Ouvidoria ocasionará a comunicação do fato à Presidência para as providências cabíveis.

### CAPÍTULO VI

#### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 13. Os procedimentos operacionais da Ouvidoria, constituído de orientações para execução e o aperfeiçoamento de suas atribuições, serão definidos no Manual de Procedimentos Internos, a ser



## TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS

elaborado pelo Ouvidor, no prazo máximo de 90 (noventa) dias da publicação desta Resolução.

Art. 14. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS

Processo nº 201600047002144

Assinado por CARLA CINTIA SANTILLO  
Data: 30/11/2016 17:06  
Função: Presidente assinante



Assinado por HELDER VALIN BARBOSA  
Data: 30/11/2016 17:06  
Função: Relator assinante



Assinado por KENNEDY DE SOUSA TRINDADE  
Data: 30/11/2016 17:06  
Função: Conselheiro assinante



Assinado por CELMAR RECH  
Data: 30/11/2016 17:06  
Função: Conselheiro assinante



Assinado por SAULO MARQUES MESQUITA  
Data: 30/11/2016 17:06  
Função: Conselheiro assinante



Assinado por EDUARDO LUZ GONÇALVES  
Data: 30/11/2016 17:06  
Função: Procurador assinante

