

Guia da Ouvidoria

1. SOBRE A OUVIDORIA

1.1. **Natureza:** O que é a Ouvidoria?

O art. 90 da **Resolução T.C. Nº 0015/2010**, que institui o Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco, diz que a Ouvidoria é Órgão Superior de representação do cidadão, responsável pelo canal de comunicação direta entre a sociedade e o Tribunal de Contas.

Formalmente, a Ouvidoria, enquanto órgão superior do TCE-PE, constitui um importante instrumento de transformação institucional, considerando que pode propor mudanças e ajustes nas atividades internas do Tribunal, a partir das demandas encaminhadas pela sociedade, o que auxilia na busca pela eficiência da prestação do serviço público.

Essencialmente, a Ouvidoria consiste em um *instrumento de controle social*. Por meio da ouvidoria, o cidadão pode oferecer sugestões, elogios, reclamações ou pedidos de esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pela Instituição, em prol da transparência e fomento ao controle social.

Assim, a Ouvidoria é um órgão de percepção auditiva do TCE-PE, através de cujas funções captam-se as demandas do cidadão, transmitem-nas para os respectivos órgãos técnicos de análise e equilibra-se o movimento do corpo institucional do Tribunal, ao longo do processo de resposta ao estímulo social.

1.2. **Fundamento:** Por que a Ouvidoria existe?

Uma das características de nossa democracia representativa é a participação aberta dos cidadãos no controle social do poder político transferido aos representantes eleitos.

O Tribunal de Contas, por sua vez, é a instituição pública responsável pelo controle institucional de bens e recursos públicos (financeiros, materiais e humanos) visando a combater e prevenir ilegalidades, falhas não intencionais, corrupção, descaso, desperdício e o uso impessoal da máquina estatal.

Neste sentido, o Tribunal de Contas de Pernambuco constitui os olhos do Estado, que se voltam a observar a prestação do serviço público, a fim de fiscalizá-la, através do exercício do controle externo.

E uma das formas de aperfeiçoar a percepção visual do TCE-PE é através do seu órgão de percepção auditiva: *o Tribunal observará e fiscalizará tanto mais a prestação do serviço público, quanto mais venha a ouvir o que os cidadãos têm a dizer sobre ela.*

Assim, o fundamento existencial da Ouvidoria consiste no fato constitucional de que, no regime democrático, cumpre ao Estado manter aberto o canal de comunicação junto ao cidadão, detentor do poder soberano, a fim de assegurar a participação deste no controle social do poder, o que só gera benefícios ao autocontrole estatal desempenhado por este Tribunal.

1.3. **Finalidade:** Para que serve a Ouvidoria?

De acordo com o art. 111 da Lei nº 12.600/2004, que dispõe sobre a Lei Orgânica do TCE-PE, o Tribunal de Contas manterá uma Ouvidoria com o objetivo de receber sugestões de aprimoramento, críticas e reclamações sobre os serviços prestados pela instituição, cabendo, ainda, receber informações relevantes sobre a prática de atos de gestão exercidos no âmbito da Administração Direta e Indireta nas esferas Estadual e Municipal, de forma a subsidiar os programas de auditoria no exercício do controle externo, sem prejuízo da garantia constitucional de formulação de Processo regular de Denúncia junto ao Tribunal de Contas.

Assim, a Ouvidoria serve para:

- Receber informações sobre a atuação do Tribunal, utilizando-as como instrumento de melhoria da gestão institucional;
- Oferecer insumos para as auditorias realizadas pelo Tribunal.

1.4. **Atribuições da Ouvidoria**

Segundo o art. 91 da Resolução T.C. Nº 0015/2010, que institui o Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco, cabe à Ouvidoria:

I – promover a co-participação da sociedade na missão de controlar a administração pública, garantindo uma maior transparência e visibilidade das ações do Tribunal;

II – receber, registrar, analisar e encaminhar aos segmentos competentes do Tribunal:

a) sugestões de aprimoramento, críticas e reclamações sobre os serviços prestados pelo Tribunal;

b) informações relevantes sobre atos de gestão praticados no âmbito da administração direta e indireta, bem como dos demais Poderes do Estado e dos Municípios, 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 – informar ao cidadão e às entidades interessadas sobre os resultados das demandas encaminhadas ao Tribunal, ressaltando as providências adotadas pelas unidades solucionadoras, permitindo o fortalecimento da imagem institucional, a aproximação do órgão com a sociedade e o exercício do controle social;

IV – encaminhar a outros Poderes, órgãos e entidades as demandas relacionadas às suas respectivas competências;

V – divulgar, junto à sociedade, a missão da Ouvidoria, seus serviços e formas de acesso como instrumento de controle social;

VI – manter instalações físicas e meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica para recebimento das demandas do cidadão;

VII – manter controle, acompanhar e requisitar da unidade solucionadora do Tribunal informações sobre averiguações e providências tomadas no que se refere às demandas registradas na Ouvidoria;

VIII – manter banco de dados informatizado contendo respostas fornecidas pelas unidades organizacionais competentes, que deverá ser atualizado periodicamente, com vistas a minimizar o número de solicitações internas;

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

X – promover a disseminação da *Carta de Princípios da Ouvidoria* e zelar pela sua aplicação, no âmbito interno do Tribunal.

1.5. Perfil da Ouvidoria

Conselheiro Ouvidor

CARLOS NEVES

Coordenador da Ouvidoria

PRISCILA MONTEIRO

2. COMO ATENDEMOS VOCÊ?

2.1. Quando procurar a Ouvidoria?

O cidadão pode procurar a Ouvidoria:

Quando quiser manifestar sua satisfação em relação à atuação da Instituição;

Quando houver críticas e reclamações sobre os serviços prestados pelo TCE-PE;

Quando quiser sugerir melhorias em relação aos serviços prestados pelo Tribunal;

Quando houver informações relevantes sobre irregularidades praticadas no âmbito da Administração Direta e Indireta nas esferas Estadual e Municipal.

2.2. O que a Ouvidoria faz?

A Ouvidoria:

Recebe e trata todas as manifestações relacionadas aos serviços prestados pelo TCE-PE;

Orienta o cidadão acerca do encaminhamento de denúncia para o TCE-PE;

Recebe as solicitações de orientação técnica;

Recebe as informações sobre indícios de irregularidades na aplicação de recursos públicos;

Fornecer as informações às unidades técnicas de forma a subsidiar procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização;

Encaminha as demandas às áreas responsáveis para o seu tratamento, guardando sigilo quando necessário ou solicitado;

Informa aos cidadãos os resultados das demandas encaminhadas;

Realiza seminários e cursos para promover o exercício da cidadania e contribuir para o controle social.

2.3. O que a Ouvidoria não faz?

A Ouvidoria:

- Não substitui os canais institucionais de atendimento do Tribunal;

- Não analisa reclamações que não tenham sido previamente apresentadas aos setores pertinentes;
- Não realiza investigações sobre as demandas encaminhadas;
- Não decide pelas unidades técnicas do Tribunal de Contas quanto à solução de demandas;
- Não presta consultoria jurídica.
- Não dá informações sobre atos de gestão de organizações que não gerenciem ou apliquem recursos do Estado ou dos municípios de Pernambuco.

2.4. Para entrar em contato com uma Ouvidoria é necessário me identificar?

Não. O cidadão poderá optar pelo anonimato ou fornecer seus dados pessoais para contato e envio de resposta solicitando o sigilo dos mesmos. A Ouvidoria têm o dever ético e legal de resguardar o sigilo solicitado.

2.5. A Ouvidoria resolve qualquer assunto?

Não. A Ouvidoria é o seu canal de comunicação com o Tribunal e, como tal, poderá ajudá-lo a encontrar o que você procura.

Caso suas questões sejam da competência de outros órgãos da administração pública, a Ouvidoria irá orientá-lo quanto à maneira mais adequada para seu atendimento.

As demandas pertinentes às atribuições do TCE-PE serão devidamente encaminhadas às unidades responsáveis, que a elas responderão o mais rápido possível.

É, também, atribuição da Ouvidoria a mediação de conflitos, a realização de seminários e cursos para promover o exercício da cidadania e fomentar o controle social, bem como identificar as oportunidades de melhoria da Instituição, com vista ao aprimoramento dos serviços prestados ao cidadão.

2.6. Classificação das demandas

A Ouvidoria classifica as demandas do Cidadão em seis tipos: Elogio, sugestão, solicitação de informação, reclamação, informações de atos de gestão e pedidos de orientação técnica passíveis de fiscalização pelo TCE-PE.

Elogio

Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação referente à atuação do TCE-PE.

Sugestão

É a proposta de aprimoramento dos serviços internos prestados pelas unidades administrativas e técnicas do TCE-PE, bem como dos serviços por ele prestados.

Reclamação

Manifestação de insatisfação diante de um atendimento ou do serviço prestado pelo TCE-PE, no âmbito de sua atuação;

Comunicação de irregularidade

É a manifestação de insatisfação do cidadão quanto aos atos administrativos de gestão dos recursos públicos pelos órgãos ou entidades da Administração Pública estadual ou municipal sujeitos à jurisdição do TCE-PE.

Solicitação de orientação técnica

Refere-se a informações sobre o TCE ou instituições públicas quanto a dúvidas ou esclarecimento sobre matérias específicas de sua competência.

As orientações são fornecidas conforme legislação, jurisprudência, páginas da “internet”, etc.

Neste caso, deve-se observar a legislação interna que trata do processo relativo à Consulta.

2.7. Fale com a Ouvidoria

Exerça sua cidadania, acessando um dos nossos canais:

Portal da Ouvidoria

<https://www.tce.pe.gov.br/internet/index.php/ouvidoria>

Disque Ouvidoria:

O cidadão pode fazer sua demanda por telefone falando com um de nossos atendentes, através dos números:

0800 081 1027 - (81) 3181-7775

E-mail: ouvidoria@tce.pe.gov.br

Correspondência

Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco

Rua da Aurora, nº 885, 1º Andar, Edf. Dom Helder Câmara.

Boa Vista, Recife-PE

CEP 50050-910

Presencial

Ouvidoria do TCE-PE

Endereço: Rua da Aurora, nº 885, 1º Andar, Edf. Dom Helder Câmara, Boa Vista, Recife-PE.

Horário de funcionamento: de segunda a sexta, das 7:30h às 15h.

3. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

O acesso à informação é um direito garantido pela Constituição Federal e regulamentado pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

O Tribunal de Contas de Pernambuco, em contínuo cumprimento à LAI, disponibiliza a todos os cidadãos um eficiente canal de comunicação, possibilitando o envio on-line de pedido de acesso à informação.

A solicitação de informação será dirigida à Ouvidoria do Tribunal preferencialmente via internet, por meio do preenchimento de formulário disponibilizado no Portal do Tribunal de Contas do Estado, devendo conter o endereço de correio eletrônico (e-mail) e o número de cadastro de pessoa física ou jurídica (CPF/CNPJ). O cidadão poderá também fazer sua solicitação presencialmente ou via correio, sempre devidamente identificado.

Compete à Ouvidoria receber, registrar, controlar e, sempre que possível, responder imediatamente o pedido de acesso a informações. Na impossibilidade de atendimento direto pela Ouvidoria, o pedido será encaminhado aos setores internos competentes, sempre observando o prazo legal para atendimento.

Em caso de indeferimento do pedido de acesso à informação, o interessado poderá interpor recurso ao Tribunal de Contas do Estado no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua ciência.

Para os efeitos da LAI, considera-se informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

Acompanhamento:

Para acompanhar o Pedido de Acesso à Informação basta você acessar o link <http://www.tce.pe.gov.br/internet/index.php/servico-de-informacao-ao-cidadao> e digitar o nº da solicitação ou o seu CPF no campo correspondente.

4. PERGUNTAS FREQUENTES

4.1 Consultas, como formular?

Apenas autoridades legalmente indicadas na Lei Orgânica e no Regimento Interno do TCE-PE poderão formular Consultas e seu objeto não poderá tratar de casos concretos, apenas “em tese” (matéria genérica).

Para formalizar consulta ao Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco você deve se dirigir ao setor de protocolo, localizado na Rua da Aurora, nº 885, Térreo, Edf. Dom Hélder Câmara, Boa Vista, Recife/PE, CEP 50050-910.

A consulta deverá:

- conter indicação precisa de seu objeto;
- ser formulada articuladamente e em tese;
- vir acompanhada de parecer do órgão de assistência técnica ou jurídica da autoridade consulente, nos casos de iniciativa do Estado, por intermédio de qualquer dos seus órgãos ou entidades, ou de Municípios com mais de cinquenta mil habitantes.

Além do mais, o Tribunal Pleno poderá determinar o arquivamento da consulta, remetendo ao consulente cópia de decisões emitidas sobre o assunto, quando a matéria suscitada tenha sido objeto de consulta anterior.

Relacionamos, a seguir, as autoridades habilitadas para formular consultas ao Tribunal:

- I – Governador do Estado;
- II – Secretários de Estado ou autoridade de nível hierárquico equivalente;
- III – Presidente da Assembleia Legislativa;
- IV – Presidentes de comissão técnica ou de inquérito dos Poderes Legislativos Estadual e Municipais;
- V – Presidente do Tribunal de Justiça do Estado;

- VI – Corregedor-Geral de Justiça;
- VII – Procurador-Geral de Justiça;
- VIII – Procurador-Geral do Ministério Público de Contas;
- IX – Prefeitos Municipais;
- X – Presidentes de Câmaras Municipais;
- XI – Diretores-Presidentes de autarquias, sociedades de economia mista, empresas públicas e fundações instituídas ou mantidas pelo Estado ou pelos Municípios;
- XII – Deputados estaduais;
- XIII – Dirigentes das unidades de controle interno dos Poderes e órgãos do Estado e dos Municípios;
- XIV – Defensor Público Geral do Estado;
- XV – Diretor-Geral do Tribunal de Contas do Estado.

O Tribunal decidirá a respeito de consulta formulada por autoridade competente quanto às dúvidas suscitadas na aplicação de dispositivos legais e regulamentares concernentes a matéria de sua competência, nos termos do Regimento Interno (Art. 47 da Lei nº 12.600/2004, que dispõe sobre a Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco).

4.2. Denúncia, como encaminhar?

Uma das atribuições da Ouvidoria é orientar o Cidadão sobre como formular e encaminhar a denúncia.

As Denúncias são processos formais, que visam a comunicar ao TCE-PE irregularidades ou ilegalidades de atos praticados na gestão de recursos públicos sujeitos à sua fiscalização.

Qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para denunciar irregularidades ou ilegalidades perante o Tribunal de Contas do Estado, obedecidas as formalidades previstas no seu Regimento Interno (Art. 46 da Lei nº 12.600/2004, que dispõe sobre a Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco).

O Tribunal acolherá denúncia escrita, obedecido o disposto em ato normativo específico e desde que:

I – verse sobre matéria de sua competência;

II – contenha a precisa identificação do denunciante;

III – especifique irregularidades ocorridas na administração financeira, orçamentária, operacional ou patrimonial de qualquer órgão ou entidade da administração direta ou indireta do Estado e dos Municípios, ou praticadas por quaisquer pessoas que estejam sob sua jurisdição.

(Art. 196, da Resolução T.C. Nº 0015/2010, que institui o Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco)

A petição de denúncia apresentada ao Tribunal de Contas do Estado deverá se revestir das seguintes formalidades:

I – qualificação completa do cidadão denunciante, com nome legível, endereço e assinatura, no caso de pessoa física;

II – identificação completa da entidade denunciante, endereço, assinatura do seu titular e comprovação da capacidade de representá-la, no caso de partido político, associação ou sindicato;

III – redação em linguagem clara e objetiva, com exposição articulada dos elementos da denúncia;

IV – anexação de documentação comprobatória das irregularidades apontadas ou indicação precisa das fontes onde pode ser requisitada ou vistoriada.

A petição de denúncia e seus anexos, quando houver, deverão ser recepcionadas exclusivamente no Departamento de Expediente e Protocolo ou nas Inspetorias Regionais do Tribunal de Contas.

(§§ 1º e 2º, do Art. 2º, da Resolução T.C. Nº 0008/2006, que dispõe sobre processo de Denúncia previsto no artigo 46 da Lei Estadual nº. 12.600/2004, e dá outras providências).

A Denúncia deve ser protocolada no seguinte endereço: Rua da Aurora, nº 885, Térreo, Edf. Dom Helder Câmara, Boa Vista, Recife/PE, ou via postal, no mesmo endereço, CEP 50050-910.