

RESOLUÇÃO Nº 05/2010

Dispõe sobre a regulamentação e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MINAS GERAIS, no uso de suas atribuições, em especial as que lhe conferem o inciso XXIX do art. 3º e os arts. 22 e 23 da Lei Complementar Estadual n. 102, de 17 de janeiro de 2008, considerando o disposto nos arts. 45 a 48 da Resolução n. 12, de 17 de dezembro de 2008, e observadas as normas previstas na Resolução n. 06, de 03 de junho de 2009, resolve:

Art. 1º. Regulamentar, nos termos desta Resolução, o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais.

Parágrafo único. A Ouvidoria, órgão integrante da estrutura organizacional do Tribunal, vinculado à Presidência, constitui um canal de comunicação com o cidadão e tem por finalidade receber sugestões, críticas, reclamações, elogios ou pedidos de esclarecimento a respeito dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas.

Art. 2º. Compete à Ouvidoria:

I - promover a coparticipação da sociedade na missão de controlar a Administração Pública, garantindo maior transparência das ações do Tribunal;

II - receber, registrar e analisar as sugestões, reclamações, críticas, elogios, informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pelo Tribunal, propondo à Presidência as medidas cabíveis;

III - receber, registrar, analisar e encaminhar aos setores competentes informações relevantes fornecidas sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública sujeitos à jurisdição do Tribunal, de forma a subsidiar os procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização, excetuada a formulação de denúncia e representação regulamentada no Capítulo VIII do Título VII da Resolução nº 12/2008;

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

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

VI - requisitar as instalações físicas e os meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica necessários ao funcionamento da Ouvidoria;

VII - manter controle, acompanhar e requisitar das unidades competentes informações sobre as providências adotadas quanto às demandas registradas na Ouvidoria;

VIII - manter sistema informatizado específico, com banco de dados atualizado, que deverá conter os registros das demandas, as repostas fornecidas à Ouvidoria pelas Unidades do Tribunal e pela própria Ouvidoria aos demandantes;

IX - propor a realização de seminários e cursos sobre assuntos relativos ao controle social, tendo em vista as demandas recebidas;

X - divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria, os resultados alcançados, as formas de acesso, além de sua importância como instrumento de controle social.

Art. 3º. O Ouvidor será designado pelo Presidente do Tribunal, após deliberação do Tribunal Pleno, dentre os Conselheiros, Auditores ou servidores.

§ 1º. O servidor a que se refere o caput deverá ser ocupante de cargo de nível superior, efetivo, estável, com notórios conhecimentos sobre a Administração Pública e sua fiscalização, especialmente o controle social e o sistema Tribunal de Contas, bem como sobre a estrutura e atribuições das Unidades do Tribunal.

§ 2º. O Ouvidor exercerá suas funções por 02 (dois) anos, vedada a sua recondução.

Art. 4º. Compete ao Ouvidor:

I - dirigir a Ouvidoria, coordenando e orientando a execução das ações relativas ao exercício de sua competência, de forma a assegurar uniformidade, eficiência e qualidade dos serviços prestados;

II - elaborar os planos de gestão e operativo das ações da Ouvidoria;

III - realizar intercâmbio de informações e procedimentos com as demais Ouvidorias e órgãos de controle;

IV - requisitar e acompanhar junto à unidade competente do Tribunal as informações e providências acerca das demandas registradas na Ouvidoria, no limite de sua competência;

V - acompanhar os processos de desenvolvimento e implantação de sistemas informatizados pertinentes às atividades da Ouvidoria;

VI - propor ao Presidente medidas que objetivem corrigir ou evitar a ocorrência de falhas no exercício das atribuições do Tribunal, visando ao aprimoramento dos serviços prestados;

VII - solicitar à unidade competente a capacitação dos servidores da Ouvidoria;

VIII - propor ao Presidente o arquivamento das demandas que não estejam devidamente formalizadas e fundamentadas ou que versem sobre matéria não afeta à competência do Tribunal, observado o prazo a que se refere o art. 13 desta Resolução;

IX - encaminhar ao Presidente, anualmente, relatório gerencial das atividades da Ouvidoria, procedendo da mesma forma quando deixar a função;

X - decidir acerca da solicitação de sigilo da autoria da demanda, observado o disposto no art. 11 desta Resolução;

XI - delegar competência, mediante portaria, fixando o alcance e a responsabilidade da delegação, excetuadas as competências previstas nos incisos I, II e VI ao X deste artigo.

Art. 5º. A Ouvidoria contará com secretaria integrada por 04 (quatro) servidores efetivos, ocupantes de cargo de nível superior, com notórios conhecimentos acerca da estrutura e atribuições dos órgãos do Tribunal, indicados pelo Ouvidor.

Parágrafo único. O Tribunal proverá a Secretaria da Ouvidoria do pessoal administrativo indispensável ao seu funcionamento.

Art. 6º. Compete aos servidores da Secretaria da Ouvidoria:

I - realizar os serviços administrativos da Ouvidoria;

II - elaborar estudos e obter informações relativas às demandas;

III - interagir com as Unidades do Tribunal e com os demandantes, visando atender às demandas encaminhadas à Ouvidoria, propondo ao Ouvidor as medidas necessárias;

IV - elaborar as respostas às demandas encaminhadas à Ouvidoria;

V - elaborar, juntamente com o Ouvidor, o Plano Operativo Anual da Ouvidoria, em conformidade com o Plano Estratégico do Tribunal, monitorando o cumprimento das metas estabelecidas, propondo ajustes e avaliando resultados por meio de indicadores de desempenho, quando possível;

VI - acompanhar o desenvolvimento e a execução de projetos voltados ao aperfeiçoamento de procedimentos e rotinas de sua área de atuação.

Art. 7º. No exercício de sua competência, observados os princípios da informalidade e da celeridade, a Ouvidoria poderá requisitar esclarecimentos e documentos sobre os fatos noticiados pelos cidadãos:

I - pessoalmente;

II - por telefone;

III - por meio eletrônico; e/ou

IV - por carta ou ofício.

Art. 8º. As unidades do Tribunal prestarão as informações requisitadas pela Ouvidoria em até 05 (cinco) dias, permitida a prorrogação conforme o caso.

Art. 9º. As demandas de competência da Ouvidoria constituem-se em:

I - críticas ou reclamações, manifestações de desagrado ou protestos sobre ação ou omissão do próprio Tribunal;

II - sugestões que visem à melhoria na prestação de serviços do Tribunal;

III - elogios e demonstrações de reconhecimento, apreço ou satisfação em face do serviço prestado pelo Tribunal;

IV - pedidos de esclarecimento sobre o Tribunal ou órgãos/entidades públicas jurisdicionadas, exceto as solicitações previstas nas atribuições da Assessoria de Orientação Técnica e aquelas que se enquadram na modalidade consulta, prevista no art. 3º, inciso XI, da Lei Complementar nº 102/2008.

Parágrafo único. Excluem-se do conceito de demanda as denúncias e representações regulamentadas na Resolução nº 12/08.

Art. 10. Para a apresentação de demandas, as comunicações com a Ouvidoria poderão ser realizadas pelos seguintes meios:

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

II - via telefônica, caso em que o conteúdo da comunicação poderá ser gravado e reduzido a termo;

III - pelo e-mail <ouvidoria@tce.mg.gov.br> ou por meio do serviço Fale Conosco, no portal do Tribunal na Internet;

IV- pessoalmente, caso em que a demanda será apresentada por escrito ou reduzida a termo;

V- sistema informatizado, disponibilizado no portal do Tribunal, na Internet, no endereço eletrônico <www.tce.mg.gov.br>.

Art. 11. O sigilo da autoria da demanda poderá ser resguardado quando solicitado pelo autor e deferido pelo Ouvidor, em virtude da relevância e particularidade do caso.

Art. 12. Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado de gerenciamento de dados, quando receberão numeração própria para acompanhamento da tramitação.

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

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

§ 3º Os sistemas informatizados do Tribunal deverão contemplar a Ouvidoria, no que couber, e integrá-la às rotinas eletrônicas.

Art. 13. As demandas insuficientemente formuladas poderão ser complementadas pelo autor, no prazo de 10 (dez) dias contados da data da ciência, sob pena de arquivamento.

Parágrafo único. Para recebimento e processamento da demanda deverão ser observadas as seguintes condições:

I - referir-se a matéria de competência da Ouvidoria nos termos do art. 2º desta Resolução;

II - ser apresentada com clareza, contendo informações sobre a autoria, o fato e as circunstâncias;

III - conter nome e endereço completos do autor, bem assim a sua qualificação.

Art. 14. Quando receber demanda que requeira ação imediata, de caráter emergencial, e/ou que represente grave risco ao erário, a Ouvidoria fará comunicação direta à Presidência para as providências necessárias.

Art. 15. As unidades do Tribunal atenderão, com a urgência que o caso requerer, às solicitações da Ouvidoria, visando à solução das demandas recebidas, sem prejuízo da observância do disposto no art. 8º desta Resolução e no art. 147 da Resolução nº 12/08.

Art. 16. O demandante não ficará sujeito a nenhuma sanção administrativa no âmbito deste Tribunal em decorrência da demanda, salvo em caso de comprovada má-fé.

Art. 17. É considerada demanda concluída aquela em que o demandante recebeu resposta fundamentada de modo a permitir seu encerramento.

Art. 18. O Manual de Procedimentos da Ouvidoria deverá ser elaborado no prazo de até 90 (noventa) dias da publicação desta Resolução.

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias contados da data de sua publicação.

Plenário Governador Milton Campos, 12 de maio de 2010.

Conselheiro Wanderley Ávila - Presidente

(Minas Gerais, 28.05.2010)