



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO TCE/RO

RESOLUÇÃO N. 122/2013/TCE-RO	2
CAPÍTULO I.....	2
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	2
CAPÍTULO II	2
DAS ATRIBUIÇÕES	2
CAPÍTULO III.....	4
DOS PROCESSOS E DOS PROCEDIMENTOS	4
CAPÍTULO IV	5
DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	5
CAPÍTULO V	8
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.....	8



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

RESOLUÇÃO Nº. 122/2013/TCE-RO

Institui o Regimento Interno da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia e dá outras providências.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA, no uso das atribuições legais que lhe confere o artigo 3º da [Lei Complementar nº. 154, de 26 de julho de 1996](#), c/c as alíneas “o” e “r” do inciso I do art. 121 e o disposto no art. 125 do [Regimento Interno do Tribunal de Contas](#);

CONSIDERANDO a necessidade de instituir o Regimento Interno da Ouvidoria da Corte, visando a regulamentar suas atribuições, suas competências, seus processos, seus procedimentos e, finalmente, sua estrutura;

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Regimento Interno regula e disciplina o objetivo, as atribuições, os processos e os procedimentos, a estrutura e os serviços que são atribuídos à Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado pela legislação pertinente.

Art. 2º A Ouvidoria do Tribunal de Contas tem por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Tribunal, além do fortalecimento da cidadania, com a criação de canais permanentes de comunicação e interlocução com a sociedade.

Art. 3º A Ouvidoria detém independência funcional com relação a todos os demais órgãos do Tribunal de Contas, atuando em regime de cooperação com eles sem relação de hierarquia funcional.

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

Art 4º. Compete ao Ouvidor, além de outras atribuições que lhe forem conferidas:



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

I - coordenar e executar os serviços vinculados à área de sua atuação, provendo os meios necessários à adequada e eficiente prestação das atividades funcionais, representando a Ouvidoria diante dos demais órgãos do Tribunal de Contas, da sociedade e do Estado;

II - receber reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Contas, comunicando ao interessado, quando necessário, as providências adotadas;

III - formular proposta ao Presidente do Tribunal e ao Conselho Superior de Administração do Tribunal de Contas para a adoção de medidas e providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Corte, visando ao adequado atendimento da sociedade e à otimização da imagem institucional;

IV - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

V - apresentar, quando pertinente, as matérias que lhe forem dirigidas ao Presidente do Tribunal de Contas, sugerindo-lhe medidas a serem adotadas;

VI - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos pelo Tribunal de Contas, nos feitos que forem apresentados à Ouvidoria, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo;

VII - remeter aos órgãos competentes as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por órgãos alheios ao Tribunal de Contas:

a) nas hipóteses de encaminhamento de feitos a órgão ou setores do Tribunal de Contas, deverá o seu responsável informar à Ouvidoria as providências adotadas dentro do prazo de 10 (dez) dias, podendo, este prazo, ser prorrogado por igual período.

b) caso o feito seja encaminhado a outros órgãos públicos ou privados, cumpre à Ouvidoria buscar informações sobre as providências adotadas nos órgãos de destino.

VIII - divulgar o seu papel institucional à sociedade;

IX - encaminhar relatório estatístico trimestral das suas atividades, até o trigésimo dia do mês subsequente, ao Presidente do Tribunal de Contas e ao Corregedor-Geral;

X - encaminhar relatório analítico semestral ao Conselho Superior de Administração do Tribunal de Contas;

XI - exercer suas atividades com todas as garantias, prerrogativas e os poderes que a Constituição da República e as leis conferem aos membros do Tribunal de Contas;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

XII - buscar nos órgãos do Tribunal de Contas as informações e os documentos necessários ao desempenho de suas atribuições legais, devendo seus membros e servidores atender, prioritariamente, as suas solicitações;

XIII - desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua função.

Parágrafo único. As atribuições da Ouvidoria são as mesmas do Ouvidor.

(Redação dada pela Resolução nº 201, de 2016)

Art. 5º Constituem funções privativas do Ouvidor, a realização de atos com conteúdo decisório no âmbito da Ouvidoria, que se destinem ao público externo, a expedição de correspondências dirigidas a autoridades, pedidos de informação e encaminhamentos pertinentes a procedimentos instaurados na Ouvidoria.

CAPÍTULO III

DOS PROCESSOS E DOS PROCEDIMENTOS

Art. 6º Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitos pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

§ 1º Recebida a comunicação via postal, em caráter confidencial, será ela aberta apenas pelo Ouvidor ou por quem ele, em ato próprio, delegar.

§ 2º Diante do poder-dever da administração pública em controlar a legalidade e moralidade dos seus atos, as informações que, apesar de anônimas, interessarem ao Tribunal de Contas, serão recebidas e repassadas ao Relator, ao órgão ou setor respectivo, quando dotadas de plausibilidade.

§ 3º As informações ou manifestações constantes nos processos, órgãos e setores do Tribunal de Contas, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria, poderão ser repassadas ao interessado, caso este as tenha solicitado e não seja previsto sigilo.

Art. 7º Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria serão registrados sequencialmente em banco de dados eletrônico.

§ 1º Quando se tratar de manifestação verbal, a Chefia de Gabinete reduzirá a termo, inserindo as informações no banco de dados eletrônico.

§ 2º O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo conferido à respectiva manifestação na Ouvidoria.

§ 3º Em casos excepcionais, o Ouvidor poderá decretar o sigilo da manifestação, que se estenderá aos órgãos e setores do Tribunal de Contas destinatário do expediente.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

§ 4º Os procedimentos instaurados na Ouvidoria deverão ser finalizados no prazo de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado, justificadamente.

Art. 8º Registrado e autuado o procedimento, o Ouvidor decidirá fundamentadamente:

I - realizar diligências, sem caráter disciplinar, para a melhor instrução do feito;

II - tomar providências visando à solução de eventuais problemas apresentados, tais como audiência pública, agendamento de reunião de trabalho e contatos com órgãos e setores do Tribunal de Contas ou outros órgãos públicos e privados;

III - encaminhar diretamente aos órgãos e setores do Tribunal de Contas os expedientes que, embora dirigidos à Ouvidoria, tenham por finalidade imediata provocar a atuação da Corte;

IV - determinar o arquivamento liminar dos expedientes a que se refere o art. 4º, II, deste Regimento Interno, quando não dotados de razoabilidade, ou desacompanhados de informações mínimas necessárias ao seu encaminhamento.

Art. 9º O Ouvidor comunicará as providências adotadas e encaminhará as informações solicitadas aos interessados em linguagem que facilite a sua compreensão.

Art. 10. Realizadas as diligências e comunicados aos interessados, o Ouvidor determinará o arquivamento dos feitos e a sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo de posterior consulta por legítimo interessado, o qual poderá, na forma da legislação, solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões.

CAPÍTULO IV

DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 11. A Ouvidoria é composta pelo Gabinete do Ouvidor, pela Chefia de Gabinete, Assessoria e pela Assistência de Gabinete.

Art. 12. As funções de Ouvidor serão exercidas por Conselheiro do Tribunal de Contas, eleito por seus pares, na mesma sessão em que ocorrer a eleição do Presidente da Corte, para mandato de 2 (dois) anos, permitida a recondução por igual período.

Parágrafo único. Em seus afastamentos, ausências e impedimentos, o Ouvidor será substituído pelo Conselheiro que lhe suceder na ordem de antiguidade.

Art. 13. O Conselheiro eleito Ouvidor desempenhará sua função sem prejuízo das suas atribuições de judicatura.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Art. 14. O Ouvidor indicará ao Presidente do Tribunal, para nomeação, os servidores com formação adequada ao desempenho das funções previstas neste Regimento, que proverão os cargos que compõem a estrutura organizacional da Ouvidoria.

Art. 15. São atribuições do Gabinete do Ouvidor:

- I - receber correspondências e expedientes, encaminhando-os ao Ouvidor;
- II - abrir, registrar, autenticar, encerrar e manter atualizados os livros, os procedimentos, os arquivos e a documentação da Ouvidoria;
- III - acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor e zelar pelo cumprimento das decisões por ele emanadas;
- IV - secretariar as reuniões e eventos promovidos pela Ouvidoria;
- V - fornecer certidões dos atos da Ouvidoria a quem solicitar, salvo nos procedimentos em que haja sigilo;
- VI - zelar pela guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor eventuais irregularidades constatadas;
- VII - inserir em sistema eletrônico próprio o conteúdo e os dados essenciais das manifestações dirigidas à Ouvidoria;
- VIII - redigir relatórios, despachos, pareceres, correspondências e outros documentos, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor;
- IX - atender com atenção e cortesia as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando as suas declarações, com vistas à ulterior inserção no sistema de registro e controle de manifestações;
- X - exercer outras atividades compatíveis com as atribuições da Ouvidoria.

Art. 16. Constituem atribuições do Chefe de Gabinete da Ouvidoria:

- I - Atender com atenção e cortesia as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando as suas declarações, com vistas à ulterior inserção no sistema de registro e controle de manifestações;
- II - zelar pelo efetivo cumprimento das determinações do Ouvidor;
- III - coordenar a atuação dos servidores do Gabinete da Ouvidoria, fazendo cumprir as determinações do Ouvidor;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

IV - verificar e fiscalizar o cumprimento do horário de serviço dos servidores do Gabinete do Ouvidoria;

V - propor ao Ouvidor a adoção de medidas visando ao aperfeiçoamento do serviço;

VI - promover a atualização dos dados estatísticos das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

VII - mediante designação do Ouvidor, representá-lo em eventos, reuniões e atividades próprias da Ouvidoria;

VIII - realizar outras atividades que, a critério do Ouvidor, se mostrem importantes para o correto desenvolvimento dos serviços da Ouvidoria;

IX - redigir relatórios, despachos, pareceres, correspondências e outros documentos, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor;

X - fornecer certidões dos atos da Ouvidoria a quem solicitar, salvo nos procedimentos em que haja sigilo.

Parágrafo único. Excepcionalmente, não estando presentes o Ouvidor e o seu substituto regimental, e havendo urgência, o Chefe de Gabinete da Ouvidoria deverá se reportar formalmente ao Presidente do Tribunal de Contas.

Art. 17. Constituem atribuições da Assessoria de Gabinete da Ouvidoria, entre outras, redigir relatórios, despachos, pareceres, correspondências e outros documentos, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor.

Parágrafo único. A critério do Ouvidor, realizar outras atividades que se mostrem importantes para o correto desenvolvimento dos serviços da Ouvidoria.

Art. 18. São atribuições do Assistente de Gabinete do Ouvidor:

I - atender com atenção e cortesia as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, registrando o número de atendimentos realizados;

II - receber correspondências e expedientes, encaminhando-os ao Ouvidor;

III - abrir, registrar, autenticar, encerrar e manter atualizados os livros, os procedimentos, os arquivos e a documentação da Ouvidoria;

IV - acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor e zelar pelo cumprimento das decisões por ele emanadas;

V - secretariar as reuniões e eventos promovidos pela Ouvidoria.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Parágrafo único. A critério do Ouvidor, realizar outras atividades que se mostrem importantes para o correto desenvolvimento dos serviços da Ouvidoria.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. O Presidente do Tribunal de Contas assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria.

Art. 20. A Ouvidoria desenvolverá e implementará sistema eletrônico de informações com base de dados única, que permitirá o registro sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

Parágrafo único. O sistema informatizado referido no “caput” deste artigo, essencial e prioritário no desenvolvimento das atividades da Ouvidoria, será desenvolvido e aperfeiçoado pela Secretaria de Informática e Comunicação do Tribunal de Contas.

Art. 21. Todo o material informativo impresso produzido com o objetivo de divulgar a atuação do Tribunal de Contas deverá conter os números de telefone da Ouvidoria, bem como o endereço para acesso à sua página na internet e, se houver, o da sua rede social.

Art. 22. O não atendimento dos deveres ou obrigações estabelecidos neste Regimento Interno pelos membros e servidores do Tribunal de Contas ensejará a adoção das medidas administrativas e disciplinares cabíveis, conforme o caso, pelos órgãos competentes.

Art. 23. No desenvolvimento de suas atividades, inclusive no atendimento ao público, a Ouvidoria observará o horário oficial de funcionamento do Tribunal de Contas.

Parágrafo único. Excepcionalmente, serão admitidas alterações no horário de funcionamento da Ouvidoria, para atender a necessidade do serviço.

Art. 24. Os casos omissos e eventuais dúvidas que surgirem na execução deste Regimento Interno serão dirimidos pelo Ouvidor, submetendo os primeiros ao referendo do Conselho Superior de Administração do Tribunal de Contas.

Art. 25. Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia.

Porto Velho, 27 de maio de 2013.

JOSÉ EULER POTYGUARA PEREIRA DE MELLO
Conselheiro Presidente