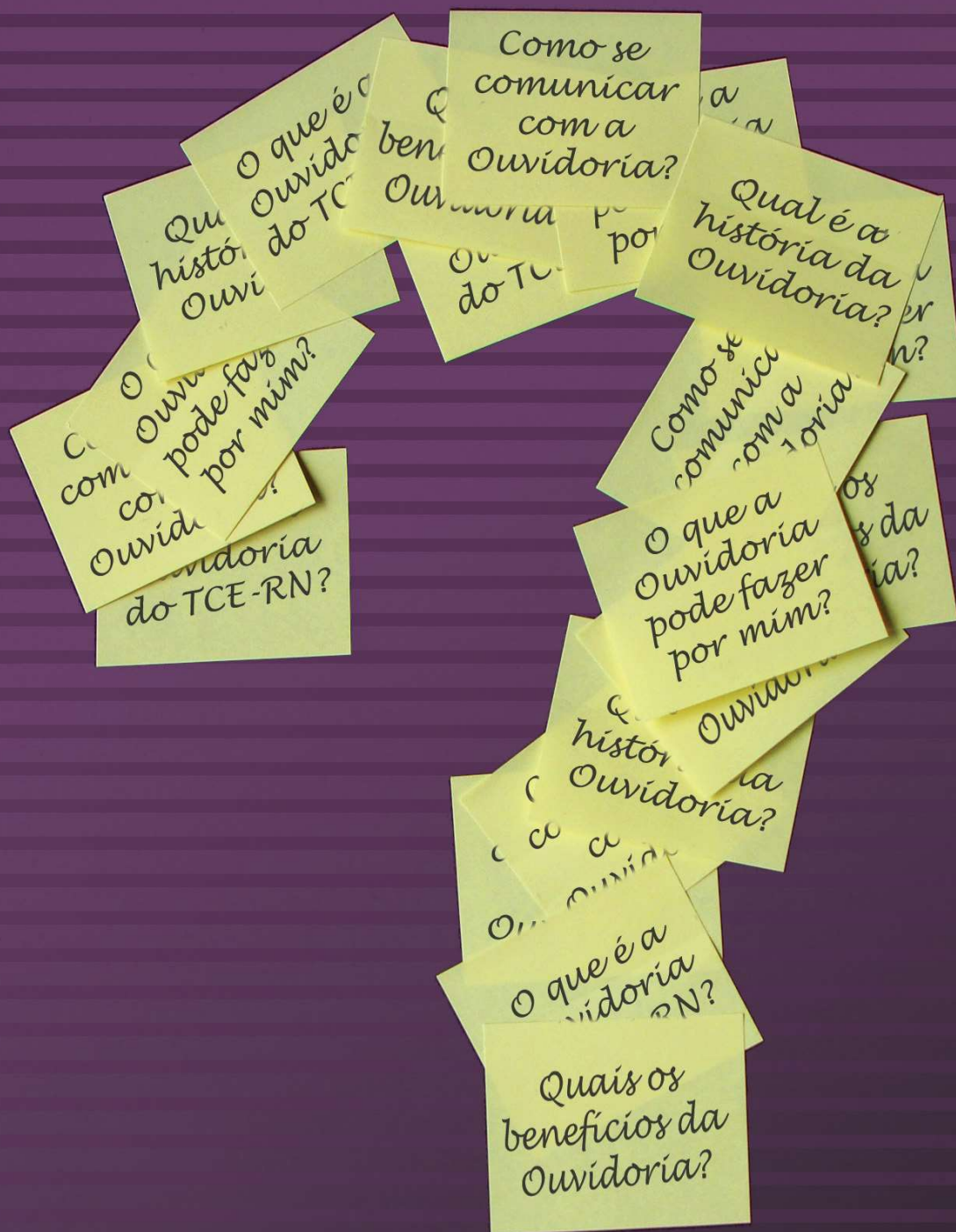
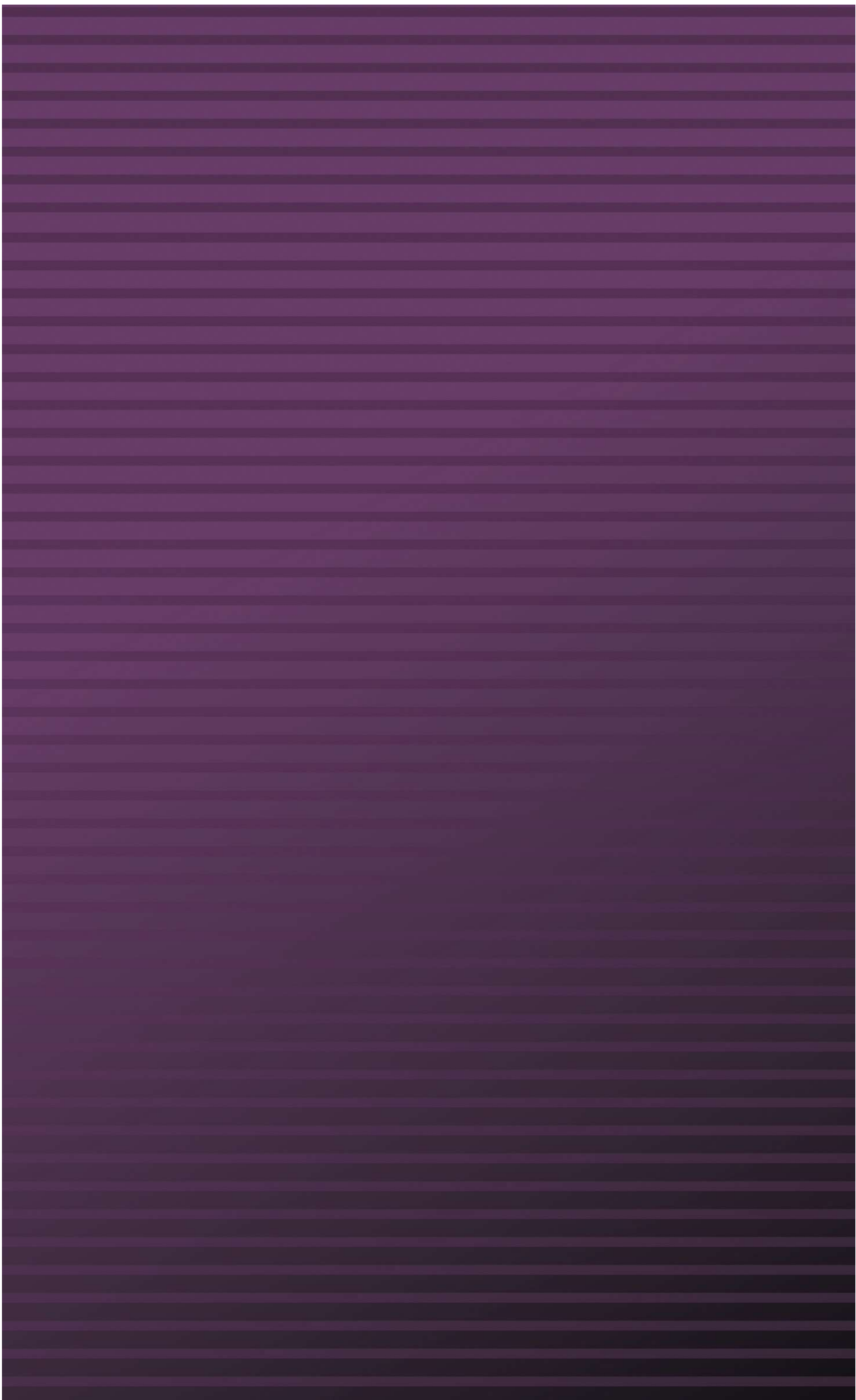








MANUAL DE PROCEDIMENTOS INTERNOS DA OUVIDORIA TCE/RN

ORGANIZAÇÃO:
ZÊNIA MARIA CHAVES LOPES ALCÂNTARA - COORDENADORA
ANA CLÁUDIA PAIVA FERNANDES - ASSESSORA TÉCNICA

NATAL(RN)-2010





CONSELHEIROS

Presidente

Maria Adélia Sales

Vice - Presidente

Valério Alfredo Mesquita

Presidente da 1ª. Câmara

Paulo Roberto Chaves Alves

Presidente da 2ª. Câmara

Tarcísio Costa

Corregedor Geral

Alcimar Torquato de Almeida

Getúlio Nóbrega

Renato Dias

AUDITORES

Marco Antônio Morais R. Montenegro

Cláudio José F. Emerenciano

PROCURADORA GERAL

JUNTO AO TCE

Luciana Ribeiro Campos

PROCURADORES

Carlos Roberto Galvão Barros

Carlos Thompson da Costa Fernandes

Luciano Silva Costa Ramos

Othon Moreno de Medeiros Alves

Ricart César Coelho dos Santos

Thiago Martins Guterres

SECRETÁRIO GERAL

Carlos de Menezes Lira

CONSULTOR GERAL

Cláudio Dantas MArinho

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Zênia Maria Chaves Lopes de Alcântara

Ana Cláudia Paiva Fernandes

Eugênio Parcelle (ACS-TCE)

DIAGRAMAÇÃO

Terceirize (www.terceirize.com)

ILUSTRAÇÕES

Brum





APRESENTAÇÃO

O Manual de Normas e Procedimentos Internos da Ouvidoria é o documento de padronização de rotinas de atividades, bem como detalha como devem ser desenvolvidas.

Sendo assim, constitui-se num guia prático que orienta a execução e o aperfeiçoamento de suas tarefas, no cumprimento das suas competências e atribuições.







SUMÁRIO

I -APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	06
1. Criação	07
2. Competências	07
3. Princípios da Ouvidoria	09
II. PRINCIPAIS CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES	12
1. Conceitos específicos	12
2. Classificação das demandas	13
III. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO	16
1. Recebimento das Demandas	16
2. Registro das Demandas	18
3. Análise das Demandas.	19
4. Resposta ao Cidadão	21
IV. PROCEDIMENTOS PARA CONTROLE DAS DEMANDAS	23
V. FLUXOGRAMA	24
VI. RESOLUÇÃO N° 006/2008	25
VII. ACESSO À OUVIDORIA	29







I. DA OUVIDORIA

1. Criação

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte teve sua criação aprovada na Sessão realizada em 18/04/2008, por meio da Resolução nº 006/2008-TCE, de 17 de abril de 2008.

Sua criação objetivou receber sugestões de aprimoramento, reclamações ou críticas sobre os serviços prestados, além de auferir informações relevantes sobre atos de gestão praticados no âmbito da Administração Direta e Indireta nas esferas estadual e municipal.

2. Competências

2.1. Compete à Ouvidoria

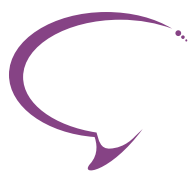
1. promover a co-participação da sociedade na missão de controlar a administração pública, garantindo uma maior transparência e visibilidade das ações do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte;

2. receber, registrar, analisar e encaminhar aos segmentos competentes sugestões de aprimoramento, críticas e reclamações sobre os serviços prestados pelo Tribunal de Contas;

3. receber, registrar, analisar e encaminhar aos segmentos competentes do Tribunal informações relevantes sobre atos de gestão praticados no âmbito da administração direta e indireta 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;

4. informar ao cidadão e às entidades interessadas sobre os resultados das demandas encaminhadas ao Tribunal de Contas, ressaltando as providências adotadas pelas unidades solucionadoras, permitindo o for-





**Ouvidoria
do TCE/RN**

talecimento da imagem institucional, a aproximação do órgão com a sociedade e o exercício do controle social;

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

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

7. 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;

8. manter banco de dados informatizado contendo respostas fornecidas pelos segmentos competentes, que deverão ser atualizados periodicamente, com vistas a minimizar o número de solicitações internas.

3. Princípios da Ouvidoria

Os princípios da Ouvidoria, relacionados a seguir, têm como objetivo zelar pelas atuais competências e atribuições do órgão em observância às necessidades

dos cidadãos que demandam os seus serviços:

1. não medir esforços e paciência para ouvir as reclamações, críticas e sugestões dos cidadãos, jurisdicionados e demais interessados;

2. defender, com determinação, equilíbrio e transparência, em harmonia com a missão constitucional do TCE, os legítimos

direitos dos interessados, não importando a sua origem, hierarquia funcional ou condição sócio-econômica;

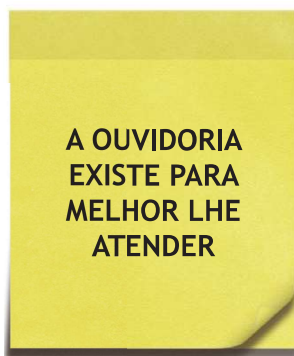
3. envidar todos os esforços para responder objetivamente às demandas dos interessados;

4. tomar todas as medidas para que as demandas sejam respondidas no menor tempo possível.;

5. não deixar que a burocracia e o formalismo impeçam respostas tempestivas, claras e objetivas;

6. encaminhar para outros Poderes e órgãos as demandas relacionadas às suas respectivas competências;

7. trabalhar continuamente para sensibilizar todos os servidores do TCE sobre a importância estratégica e social da Ouvidoria.





II. PRINCIPAIS CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES

1. Conceitos específicos

1.1. Demandas: são todas as informações encaminhadas pelo cidadão.

1.2. Informações: são reclamações, críticas, sugestões, elogios, informações de atos de gestão e pedidos de orientação técnica.

1.3. Órgão reclamado: é o departamento, órgão ou entidade relacionado com as informações encaminhadas pelo demandante. Tais órgãos podem ser internos ou externos ao TCE.

irregularidades praticadas por gestor público jurisdicionado;

b) solicitação de orientação técnica: solicitações referentes a informações sobre o TCE ou instituições públicas quanto a dúvidas ou esclarecimentos de assuntos pontuais. As orientações são realizadas com a indicação da legislação adequada, jurisprudência, páginas da “internet” etc., observando-se a legislação interna que trata do processo relativo à Consulta,

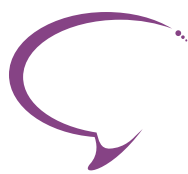
c) reclamações ou críticas: referentes a atendimento e serviços do TCE,

2. Classificação das demandas

2.1 Quanto à natureza

a) informações sobre atos de gestão: conhecimentos sobre atos administrativos com indícios de





**Ouvidoria
do TCE/RN**

d) sugestões: alusões ao TCE para o aprimoramento dos seus serviços internos.

e) Elogios.

2.2. Quanto às competências do Tribunal de Contas

a) demandas próprias: informações relacionadas às competências e atribuições do Tribunal de Contas.

- reclamações sobre serviços prestados pelo TCE;
- informações sobre indícios de irregularidades na aplicação de recursos públicos;
- solicitação de orientação técnica sobre as áreas de atuação do TCE;
- indício de enriquecimento ilícito de gestores ou servidores públicos;
- tramitação de processos.

b) demandas impróprias: informações não relacionadas com a missão ou as competências do Tribunal de Contas.

2.3. Quanto à situação da demanda

a) demandas concluídas: aquelas que recebem uma resposta conclusiva;

- quando o setor competente informar à Ouvidoria o resultado de sua fiscalização e, quando tiver indícios de pro-

cedência, com a informação que constará em item de relatório de prestação de contas ou auditoria especial;

- esclarecimentos, justificativas ou providências terminativas tomadas quanto às reclamações, críticas e sugestões;
- agradecimentos aos elogios do demandante e encaminhamento ao setor elogiado;

- orientações técnicas fornecidas ou esclarecimento apresentado quanto ao mecanismo de consultas formais;

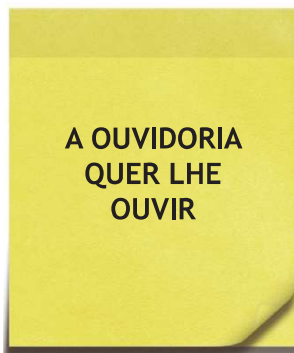
- esclarecimentos necessários sobre informações de atos de gestão que foram resolvidas sem a neces-

sidade de formalização de processo e as consideradas inconsistentes pela equipe técnica de auditoria;

- retorno ao cidadão, explicando a impossibilidade de análise da demanda imprópria, por exceder às atribuições constitucionais do Tribunal de Contas;

- retorno ao cidadão, explicando a impossibilidade de análise do conteúdo da informação, por outros motivos, tais como:

- informações genéricas ou mal formuladas;





- informações irrelevantes ou não prioritárias;
 - perda de objeto por parte da do interessado.
- b) demandas em andamento: aquelas que ainda não receberam uma resposta conclusiva;
- c) demandas com reposta parcial: quando o segmento competente encaminha um posicionamento parcial referente à demanda, para posterior conclusão;
- d) demandas em análise pela Ouvidoria: quando a demanda encontra-se na Ouvidoria para análise do seu conteúdo, das respostas recebidas e para elaboração de respostas;
- e) queixa em Cobrança: quando a demanda não obteve resposta parcial ou conclusiva do segmento competente, nos prazos previstos;
- f) demanda cancelada: quando ocorre duplicidade de demanda de um mesmo demandante e sobre o mesmo assunto. Neste caso, cancela-se a mais recente.

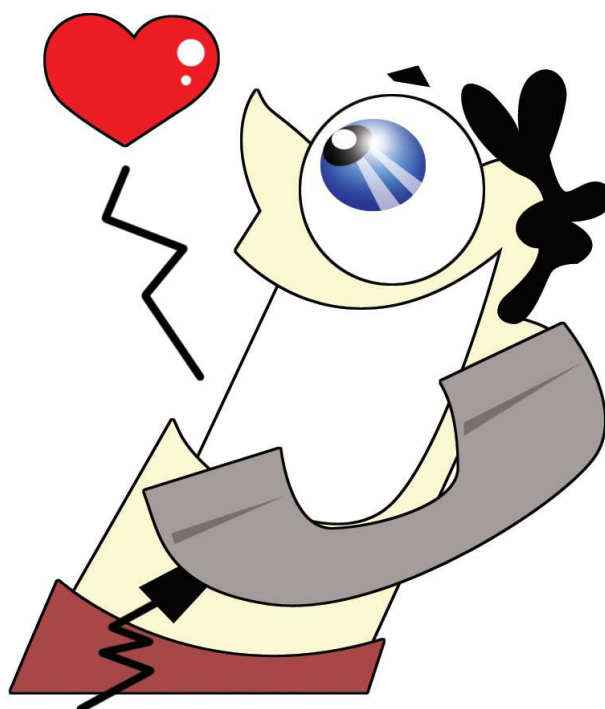
2.4. Quanto à procedência da demanda

- a) demandas procedentes : quando as informações, após análise da equipe de auditoria, forem consideradas pertinentes, válidas e suficientes para ensejar sua inclusão desta em um processo formal no Tribunal ou outros tipos de en-

- caminhamentos necessários;
- b) demandas improcedentes: quando as informações, após análise da equipe de auditoria, forem consideradas impertinentes, inválidas ou insuficientes.

2.5. Quanto à identificação do demandante

- a) demandas identificadas: quando o demandante informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço);
- b) demandas sigilosas: quando o demandante se identifica (informa um meio de contato), no entanto, solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação, ou quando a Ouvidoria acha necessário adotar tal procedimento.





III. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

1. Recebimento das Demandas

Objetivo da Tarefa

Atender ao cidadão de forma eficiente e eficaz em suas demandas junto à Ouvidoria.

Instrumento normativo

Manual de Organização -
Competências da Ouvidoria

Competência para executá-la

Equipe de Atendimento da OUVI.

Indicador associado à tarefa

Tempo Médio de Resposta
ao Cidadão.

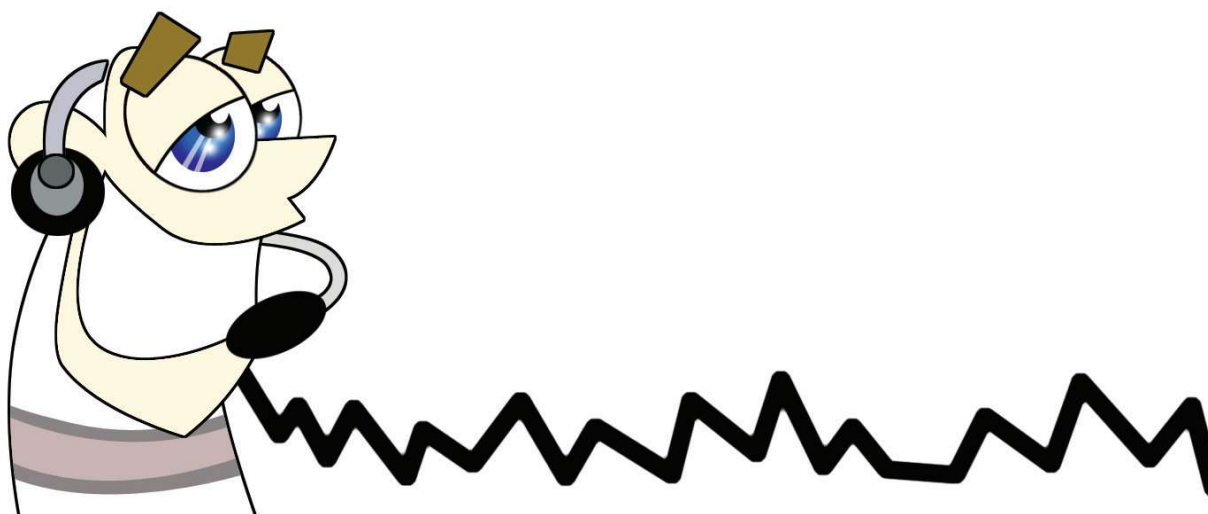
Nas demandas em que seja possível um contato com o cida-

dão, seguir os seguintes passos durante o atendimento:

1.1. no caso de recebimento de demanda por telefone, disque-ouvidoria ou visita pessoal, para agilizar o atendimento, preencher o formulário destinado ao registro das principais informações e, em seguida, registrar a demanda no sistema informatizado da Ouvidoria.

1.2. para obter o maior número de informação possível, evitando-se assim demandas genéricas ou mal formuladas, proceder da seguinte forma:

a) explicar logo de início que a demanda NÃO pode ser anô-



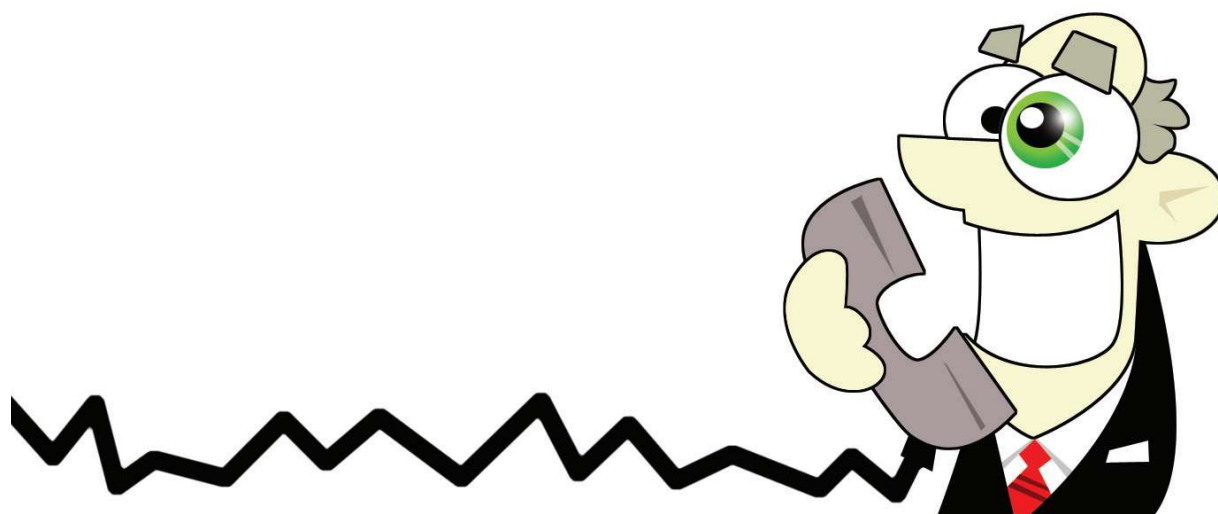


nima ou sigilosa, caso haja necessidade, ou seja, conveniente para o demandante;
b) quando necessário solicitar informações adicionais ao demandante, incentivando-o, inclusive, se for o caso, a pesquisar e encaminhar novos dados, documentos e/ou provas;
c) estimular ao demandante a deixar um telefone para contato possibilitando futuros esclarecimentos sobre a demanda.

1.3. caso o demandante apenas possua informações genéricas, expor a dificuldade de se investigar tais informações, ressaltando que, mesmo assim, serão enviadas para conhecimento do segmento competente e orientação em auditorias oportunas.

1.4. uma demanda que contenha vários tópicos, com natureza e/ou áreas diferentes, deve ser desmembrada em duas ou mais demandas. Tal procedimento tem por objetivo agilizar a análise dos tópicos, considerando que, com o desmembramento, estes serão examinados, simultaneamente, por equipes diferentes, como por exemplo: equipe de auditoria e equipe de engenharia.

1.5. no final do atendimento, agradecer as informações prestadas e a confiança na Ouvidoria, utilizando-se dos meios disponíveis (e-mail, ofício, comunicação interna, telefone), e destacar a importância do controle social para a correta aplicação dos recursos públicos.





2. Registro das Demandas

Objetivo da Tarefa

Registrar de forma clara, precisa e objetiva, através do Sistema Informatizado da Ouvidoria, as demandas dos cidadãos junto à Ouvidoria.

Instrumento normativo

Manual de Procedimentos - Competências da Ouvidoria

Competência para executá-la

Equipe de Atendimento da OUVI

2.1. todas as demandas devem ser registradas no Sistema Informatizado da Ouvidoria, ainda que sejam simples ou impróprias.

2.2. para registrar a demanda no Sistema Informatizado da Ouvidoria devem ser preenchidos os campos específicos do formulário de atendimento.

a) formulário em branco do Sistema Informatizado da Ouvidoria **“cadastro de pessoas”**:

b) para incluir os dados do demandante preencher os campos com (*) asterisco do Sistema Informatizado da Ouvidoria:

2.3. para registrar a ocorrência, abrir o formulário **“Ouvidoria - cadastro de ocorrência”**, inserir o número do documento e preencher, de forma concisa e

objetiva, o teor da demanda.

2.4. no campo **“Assunto”** deve constar o assunto principal a que se refere a demanda e aquele mais específico, se for o caso.

2.5. no item **“Att”** do formulário, preencher o destinatário

2.6. a caixa **“Tipo Órgão”** deve ser classificada em uma das opções existentes:

2.6.1. **“Interno”**, quando o encaminhamento da Demanda for para um segmento interno do TCE.

2.6.2. **“Externo Competente ou Não Competente”** quando o encaminhamento da Demanda for para o segmento externo do TCE.

2.7. no campo **“situação”** colocar se a demanda está na Ouvidoria, se já foi enviada para o setor responsável ou se já está fechada

2.8. na caixa **“Natureza de Atendimento”** deve constar a forma de atendimento ao cidadão demandante: E-mail, Carta-resposta, Telefone ou Visita Pessoal.

2.9. o campo **“Forma de Atendimento”** deve ser preenchido com uma das opções relativas à natureza da demanda: informações sobre atos de gestão; Críticas/Reclamações, Elogios, e Orientação Técnica.





3. Análise das Demandas

Objetivo da tarefa

Analisar as demandas para fins de sua solução, organizando e encaminhando-as aos segmentos competentes, para análise e providências, quando necessário, bem como acompanhando sua tramitação e avaliando se suas respostas foram de fato conclusivas, com fins de responder ao demandante.

Instrumento normativo

Manual de Organização - Competências da Ouvidoria.

Competência para executá-la

Equipe de Atendimento e de Análise da OUVI.

3.1. pesquisar processos e levantar as demandas já existentes, de conteúdo similar à que foi registrada (mesmo interessado, mesmo órgão)

3.2. caso haja uma outra demanda de conteúdo igual ou similar, ainda assim deve ser formalizada esta nova demanda, salvo se a identificação do cidadão, data ou outra informação levarem à conclusão de que se trata de duplicidade de demanda.

3.3. verificar se a demanda pode ser solucionada diretamente pela Ouvidoria, repassando para o demandante, por exemplo, algumas fontes de informações:

3.3.1. Constituição Federal,

Leis e Decretos Federais: www.senado.gov.br;

3.3.2. Constituição Estadual, Leis e Decretos Estaduais;

3.3.3. atribuições, departamentos, processos, normas, decisões do TCE e da Ouvidoria do TCE.

3.4. em caso de demanda própria, encaminhá-la por meio do protocolo eletrônico, ao setor que a analisará, seguindo os passos abaixo:

3.4.1. em casos de demandas genéricas, em que o cidadão não possui informações mais precisas, mencionar ao setor de análise que foram solicitados, sem sucesso, dados mais específicos do demandante. Caso contrário, apresentar fatos que permitam uma apuração específica, pois as informações podem servir de subsídios para seleção das áreas que serão auditadas quando dos trabalhos normais





de fiscalização.

3.4.2. encaminhar documentos em papel apensados à demanda, que não possam ser enviados eletronicamente, informando sobre o referido encaminhamento via memorando eletrônico;

3.4.3. informar os meios de contato com o cidadão (e-mail, telefone ou endereço) para possibilitar o esclarecimento de algum ponto demandado;

3.5. as demandas encaminhadas para análise dos segmentos competentes deverão ser respondidas e repassadas para Ouvidoria preferencialmente por meio eletrônico;

3.6. o prazo para o início da análise da demanda deve ser definido pelo diretor/inspector do segmento competente.

4. Resposta ao Cidadão

Objetivo da tarefa

Informar ao demandante de forma eficiente e eficaz, sobre a conclusão ou andamento da respectiva demanda junto à Ouvidoria.

Instrumento normativo

Manual de Organização - Competências da Ouvidoria.

Competência para executá-la

Equipe de apoio administrativo e equipe de atendimento e análise da Ouvidoria.

4.1. objetivando manter o demandante identificado informado das providências pertinentes ao longo do processo, através dos meios de comunicação disponíveis (e-mail, ofícios, telefone, etc.), nos prazos a seguir:

a) informação do encaminhamento da demanda ao segmento competente: deve ser dada pela Ouvidoria ao cidadão, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da demanda pela Ouvidoria;

b) informação sobre a previsão da data da análise/investigação da demanda: deve ser dada pelo segmento competente à Ouvidoria, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da demanda por aquele segmento. A Ouvidoria repassará tal informação ao cidadão no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;

c) resposta sobre a análise da demanda, se esta foi incluída ou não em algum processo formal, ou se houve algum outro tipo de encaminhamento: deve ser dada pelo segmento competente à Ouvidoria no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a análise conclusiva daquele segmento. A Ouvidoria repassará tal informação ao cidadão no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.

4.1.2. demandas improcedentes:





- Informação sobre a impossibilidade de analisar a demanda, mencionando os motivos da improcedência. A resposta deve ser dada pelo segmento competente à Ouvidoria, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da demanda por aquele segmento. A Ouvidoria repassará tal informação ao cidadão no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;

- Informação que foi apurada mas foi considerada improcedente;

4.1.3. demandas impróprias:

- Retorno ao cidadão, explicando a impossibilidade de análise da demanda imprópria, por exceder as atribuições constitucionais do Tribunal de Contas. Essa respos-

ta deve ser dada pela Ouvidoria, através dos meios disponíveis, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da demanda;

4.2. anexar a informação/resposta à pasta da demanda;

4.3. registrar a informação/resposta da demanda no Sistema Informatizado da Ouvidoria, no campo “evento”, abrindo a tela “consultar ocorrência”;

4.4. nos casos de atos irregulares de gestão considerados procedentes pelas equipes técnicas dos segmentos competentes de fiscalização, não deverão ser informadas as conclusões dos relatórios preliminares até o julgamento final do processo respectivo.





IV. PROCEDIMENTOS PARA CONTROLE DAS DEMANDAS

Objetivo da Tarefa

Efetuar um controle efetivo sobre as demandas registradas, com fins de garantir a qualidade dos serviços da Ouvidoria.

Instrumento normativo

Manual de Organização - Competências da Ouvidoria.

Competência para executá-la

Equipe de apoio administrativo e secretário.

Conforme orientado em itens anteriores, todos os encaminhamentos, respostas ou informações de demandas devem ser registrados no Sistema Informatizado da Ouvidoria.

Para efetivar o acompanhamento da demanda, deve-se proceder da seguinte forma:

1. diariamente identificar as demandas e, semanalmente, encaminhar Comunicação Interna (CI) de alerta “Solicitação de respostas às demandas”, após autorização do Coordenador da Ouvidoria, aos segmentos competentes

com resposta em atraso;

2. no final de cada trimestre, com base nos dados do sistema, enviar relatório consolidado das cobranças às demandas em atraso e ainda não atendidas a cada um dos segmentos competentes do TCE, destacando a situação das demandas respectivas e solicitando informações atualizadas;

3. após a resposta do segmento ao relatório citado no item anterior e caso ainda persistam demandas não concluídas, solicitar às chefias um esclarecimento sobre a situação das mesmas, buscando assim informações que possam ser repassadas para o cidadão, para que este acompanhe o atendimento de sua demanda. Este procedimento deverá ser trimestral;

4. mensalmente, verificar, através do sistema, a situação dos processos identificados como não julgados e relacionados às demandas recebidas.





V - FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA





VI. RESOLUÇÃO Nº 006/2008 – TCE, DE 17 DE ABRIL DE 2008

Altera o Regimento Interno (Resolução nº 012, de 19 de setembro de 2000) e institui a atividade de Ouvidoria junto à Presidência do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte.

O Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, usando da competência que lhe confere o inciso II do artigo 56 da Constituição Estadual e, tendo em vista o disposto no art. 33, incisos II e XIX da Lei Complementar Estadual nº 121, de 1º de fevereiro de 1994, e no art. 334, **caput**, da Resolução nº 012 - TCE/RN, de 19 de setembro de 2000, e

Considerando o teor do § 2º do art. 74 da Constituição Federal, que faculta a qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato a denunciar irregularidades ou ilegalidades ao Tribunal de Contas, regra esta recepcionada pelo art. 55, § 3º da Carta Estadual;

Considerando a necessidade de instituir meio de comunicação mais ágil entre o Tribunal de Contas do Estado, os órgãos jurisdicionados e a sociedade;

RESOLVE:

Art. 1º - Fica instituída a atividade de Ouvidoria junto à Presidência do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte - TCE/RN, destinada a receber informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões sobre atos de agentes públicos sob sua jurisdição ou sobre os serviços por ele prestados, apurar sua veracidade e informar aos interessados.

Art. 2º - Acrescenta-se ao art. 70 do Regimento Interno (Resolução nº 012, de 19 de setembro de 2000) os incisos XLI, XLII, XLIII, XLIV e XLV com as seguintes redações:





“Art. 70. [...]

[...]”

XLI- exercer cumulativamente a atividade de Ouvidoria;

XLII- baixar Instrução Normativa regulamentando a atividade de Ouvidoria, ouvido o Plenário;

XLIII- aprovar o Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria, constituído de orientações para a execução e o aperfeiçoamento das tarefas da Ouvidoria;

XLIV- requisitar diretamente aos jurisdicionados documentos, bem como solicitar informações visando elucidar as demandas recebidas pela Ouvidoria; e

XLV- informar aos demais Conselheiros sobre as atividades desempenhadas pela Ouvidoria.” (NR)

Art. 3º - São atribuições da Ouvidoria do TCE/RN:

I - receber, registrar, analisar e encaminhar aos segmentos competentes sugestões de aprimoramento, reclamações ou críticas a respeito dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas do Estado;

II - receber, registrar, analisar e encaminhar aos segmentos competentes do Tribunal de Contas informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por agentes e administradores de órgãos e entes públicos estaduais e municipais, bem como de quaisquer entidades instituídas e mantidas pelo Estado e pelos 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 - proceder a triagem das informações e notícias mencionadas nos incisos anteriores, encaminhando-as aos setores competentes do Tribunal de Contas, se for o caso, para averiguações e providências;

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

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

VI - dar ciência aos reclamantes ou interessados das providências adotadas ou sugeridas pela Ouvidoria;





VII - promover a divulgação dos serviços e atividades realizadas pela Ouvidoria;

VIII - requisitar documentos diretamente aos jurisdicionados, bem como solicitar informações visando elucidar as demandas recebidas, fixando prazo para o atendimento;

IX - elaborar e aprovar o Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria, constituído de orientações para a execução e o aperfeiçoamento das tarefas da Ouvidoria;

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

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

XII - informar à Presidência do Tribunal de Contas acerca das suas atividades através de relatório trimestral.

Art. 4º - As reclamações, críticas, elogios e sugestões sobre os serviços prestados pelo Tribunal de Contas do Estado, recebidos através da Ouvidoria, serão formalizados e encaminhados à Presidência, através de memorando interno, para apuração.

Art. 5º - Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado de gerenciamento de dados, onde receberão numeração própria para acompanhamento da tramitação.

Parágrafo único. Serão rejeitadas, liminarmente, quaisquer manifestações apócrifas ou anônimas encaminhadas a Ouvidoria, assegurando-se, porém, o sigilo da autoria sempre que solicitado ou quando necessário.

Art. 6º - A coordenação das atividades da Ouvidoria ficará a cargo de servidor a ser nomeado através de portaria da Presidência do Tribunal de Contas, onde estarão definidas as atribuições específicas para o desempenho da função.

Parágrafo único. A Ouvidoria terá a sua disposição servidores exclusivos, designados pela Secretaria Geral, para a realização dos seus trabalhos.





Art. 7º - As despesas decorrentes da aplicação da presente Resolução correrão à conta da dotação orçamentária do TCE/RN.

Art. 8º - Esta Resolução entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Sala das Sessões do Tribunal Pleno, em Natal (RN), 17 de abril de 2008.

Conselheiro **Paulo Roberto Chaves Alves**
Presidente

Conselheiro **Renato Costa Dias**
Vice-presidente

Conselheiro **Alcimar Torquato de Almeida**

Conselheiro **Getúlio Alves da Nóbrega**

Conselheiro **Tarcísio Costa**

Conselheiro **Valério Alfredo Mesquita**

Fui Presente:

Bacharel Carlos Roberto Galvão Barros
Procurador Geral do Ministério Público
junto ao Tribunal de Contas do Estado





VII. MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA- TCE/RN

Telefone: 0800-281-1935 / 3642-7296

Site: <http://www.tce.rn.gov.br/>

Email: tce-ouvidoria@rn.gov.br

Endereço: Av. Getúlio Vargas, 690 - Petrópolis, Natal(RN)







0800-281-1935 / 3642-7296

