

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 01/2020

DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS.

Considerando a necessidade de regulamentação dos procedimentos institucionais afetos às manifestações encaminhadas pelos usuários ao Tribunal de Contas do Estado de Alagoas;

Considerando as regularizações trazidas pela Lei nº 13.460, de 23 de junho de 2017, em especial no que tange ao seu art. 1º, que trata da participação proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

Considerando que a Resolução Normativa nº 002/2006, que dispõe sobre a regulamentação das Atividades da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas é anterior à Lei 13.460/2017.

RESOLVE:

Art. 1º O presente normativo disciplina os procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas quanto ao recebimento, tratamento e oferecimento de resposta ao usuário acerca de manifestações decorrentes da Lei nº 13.460/2017, assim como, do acesso às informações públicas decorrente da Lei nº 12.527/2011.

Art. 2º Qualquer pessoa física ou jurídica poderá apresentar manifestação à Ouvidoria do Tribunal de Contas.

Art. 3º A Ouvidoria é integrada pela Assessoria da Ouvidoria, que será composta por um Coordenador, e por, no mínimo, 03 (três) assessores, com notórios conhecimentos acerca da estrutura e atribuições das unidades que compõem o Tribunal, à qual compete:

I - prestar assessoramento técnico ao Ouvidor no desempenho de suas atribuições legais e regimentais;

II - gerenciar o recebimento de denúncias, sugestões de aprimoramento, bem como de reclamações relacionados a atos ou serviços prestados pelo TCE ou pelos seus entes jurisdicionados, bem como prestar as informações aos interessados;

III - manter ativos e atualizados os canais de comunicação destinados à recepção de manifestações (denúncias, sugestões, elogios e reclamações), particularmente, através dos meios eletrônicos e postais;

IV - estruturar e gerenciar os procedimentos inerentes ao exercício da Assessoria;

V - manter atualizado o serviço de informação ao cidadão (SIC) no Portal do Tribunal de Contas; e

VI - executar as atribuições previstas no artigo 5º desta Resolução que lhe forem delegadas pelo Ouvidor;

VII - realizar estudos e propor formulação de diretrizes com vistas ao aperfeiçoamento das ações de ouvidoria do Tribunal de Contas.

Art. 4º No exercício de sua competência, a Ouvidoria receberá manifestações da sociedade em geral, por intermédio dos seus canais de atendimento, a exemplo:

I – por telefone;

II – por *e-mail*;

III – por sistema informatizado;

IV – por mensagem via *Whatsapp*;

V – por correspondência convencional

VI – presencialmente.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá manter outros canais de comunicação por meio das redes sociais como forma de fomentar a relação com a sociedade, porém, não se destinando à obrigatória recepção formal de manifestações.

Art. 5º A Ouvidoria fornecerá resposta imediatamente ao usuário, sem o concurso de outros setores internos, quando dispuser de informações para isso.

Art. 6º Na hipótese de a Ouvidoria não dispor das informações necessárias para o atendimento imediato da manifestação, deverá requisitá-las à Diretoria Geral desta Corte de Contas, fixando prazo para resposta de, no máximo, 20 dias.

Parágrafo único. O referido prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Art. 7º Quando a manifestação versar sobre pedido de orientação, cujo fato já tenha sido objeto de decisão ou manifestação do Tribunal de Contas, o setor responsável pelo banco de dados ou de jurisprudências poderá auxiliar o demandante na pesquisa jurisprudencial.

Art. 8º O setor responsável por atender a manifestação a ele encaminhada tem o prazo de 5 (cinco) dias, contados a partir da data de seu recebimento, para encaminhar à Ouvidoria informações indispensáveis ao respectivo atendimento.

Parágrafo único. Caso seja necessário prazo superior ao estabelecido no *caput* deste artigo, o setor responsável justificará a necessidade à Ouvidoria.

Art. 9º O setor responsável deverá cientificar imediatamente a Ouvidoria sempre que:

I – adotar medidas para o atendimento da manifestação;

II – quando identificar indícios de crimes ou de outras ocorrências cuja competência para apuração não seja do Tribunal; e

III – o objeto da manifestação seja alvo apuração ou já tenha sido apurado ou analisado pelo Tribunal.

Art. 10 As manifestações serão enquadradas da seguinte forma:

I – Matéria de âmbito interno ao Tribunal de Contas: Quando se referir a sugestões de melhoria, elogios, críticas ou reclamações acerca de serviços prestados pelo Tribunal ou informações acerca de suposta irregularidade cometida por autoridade, servidor, terceirizado, estagiário ou contratado da Instituição.

II – Matéria relativa ao controle externo: quando se referir a elogios ou comentários acerca de trabalhos do Tribunal, sugestão de fiscalização e demais informações úteis para o planejamento de ações de controle externo; prestação de serviço ou execução de programas, seja de pessoa física ou jurídica sob a jurisdição do Tribunal; ou ainda informações acerca de suposta irregularidade.

III – Fora da competência do Tribunal: quando a manifestação estiver relacionada à matéria ou órgão fora da jurisdição do Tribunal.

§ 1º As manifestações enquadradas no inciso I, do art. 10, serão classificadas conforme a seguir estabelecido:

- I – Reclamação;
- II – Sugestão;
- III – Elogio;
- IV – Crítica;
- V – Solicitação de informações;
- VI – Denúncia;
- VII – Notícia de Irregularidade.

§ 2º As manifestações enquadradas no inciso II, do art. 10, serão classificadas conforme a seguir estabelecido:

- I – Solicitação de informações;
- II – Denúncia.

Art. 11 As manifestações serão classificadas quanto ao seu conteúdo em:

I – Reclamações: Manifestações que expressem desagrado ou protestos em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas, ou pela atuação ou omissão cometida por autoridade, servidor, terceirizado, estagiário ou contratado da Instituição.

II – Sugestões: Manifestações que versem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do Tribunal.

III – Elogios: Manifestações que apresentem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas, ou pela atuação autoridade, servidor, terceirizado, estagiário ou contratado da Instituição.

IV – Solicitação de informações: Manifestações que versarem sobre pedido de orientação, cujo fato já tenha sido objeto de decisão ou manifestação do Tribunal de Contas, cujo conteúdo já esteja público.

V – Denúncias (Informais): Manifestações que relatam fatos que contenham indícios de dano ao erário, de enriquecimento ilícito, descumprimento de norma legal.

Art. 12 As manifestações serão analisadas quanto ao seu conteúdo e, se for o caso, corrigida a classificação para o seu enquadramento pela Ouvidoria.

Art. 13 Após classificada a manifestação, a Ouvidoria verificará se estão presentes informações suficientes para seu atendimento.

§ 1º Caso se verifique que o conteúdo da manifestação esteja superficial, genérico ou evasivo, será dada oportunidade ao usuário para que complemente a matéria, no prazo fixado de 10 dias.

§ 2º Vencido este prazo, sem a devida complementação, a demanda será arquivada e comunicado o fato ao usuário.

§ 3º A manifestação será sumariamente encerrada, quando:

I – trazer conteúdo inapropriado;

II – apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada;

III – extrapolar as competências do Tribunal de Contas.

Art. 14 Após o recebimento da manifestação e/ou respectivo complemento, quando necessário, a Ouvidoria fará a análise considerando os seguintes aspectos:

I – Materialidade;

II – Criticidade ou risco;

III – Relevância;

IV – Urgência.

Parágrafo único. A definição de urgência, fora dos casos regulamentados, será feita pela Ouvidoria.

Art. 15 Concluída análise de triagem, a Ouvidoria encaminhará a manifestação para o setor responsável do Tribunal a quem compete apresentar esclarecimentos sobre a matéria ou adotar medidas de correção.

Art. 16 A resposta conclusiva deverá ser oferecida ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta dias), prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, observada a Lei 13.460/2017.

Art. 17 No caso de manifestação registrada de forma anônima, o envio de resposta conclusiva será realizado apenas caso seja disponibilizado meio de contato pelo manifestante.

Art. 18 A Ouvidoria deverá divulgar trimestralmente, em seu portal eletrônico, o trabalho desenvolvido através de Relatórios de Atividades, que indiquem por meio de estatísticas e de números absolutos, no mínimo, as manifestações recebidas, os setores do Tribunal de Contas ou os jurisdicionados demandados, as matérias de maior incidência, bem como os canais de comunicação mais utilizados.

Parágrafo Único. Ao final do ano, será divulgado o Relatório Anual contendo as informações consolidadas, bem como o quadro comparativo das atividades com as do ano anterior.

Art. 19. Ficam revogadas as disposições em contrário, especialmente as Resoluções Normativas n. 01/2006, n. 02/2006, n. 09/2006 e n. 003/2015.

Sala das Sessões do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, em Maceió, 18 de fevereiro de 2020.

OTÁVIO LESSA DE GERALDO SANTOS
Conselheiro-Presidente

ROSA MARIA RIBEIRO DE ALBUQUERQUE
Conselheira Vice-Presidente

MARIA CLEIDE COSTA BESERRA
Conselheira

ANSELMO ROBERTO DE ALMEIDA BRITO
Conselheiro Diretor-Geral da Escola de Contas

FERNANDO RIBEIRO TOLEDO
Conselheiro

RODRIGO SIQUEIRA CAVALCANTE
Conselheiro Ouvidor (Relator)

ALBERTO PIRES ALVES DE ABREU
Conselheiro-Substituto

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 1/2020

1ª Leitura – 21-01-2020

2ª Leitura – 28-01-2020

3ª Leitura – 04-02-2020

4ª Leitura – 11-02-2020

Leitura e aprovação – 18/02/2020.

PUBLICADA NO DOElet. EM 20/02/2020.