

DOE DE 12/03/2015

RESOLUÇÃO Nº 03/2015

TC-A-017094/026/13

Institui a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

Considerando a importância das manifestações dos cidadãos para o aperfeiçoamento do controle da aplicação dos recursos públicos;

Considerando a necessidade de instituir um canal de comunicação mais participativo com o cidadão;

Considerando o dever de garantir a qualidade dos serviços prestados à sociedade; e

Considerando a conveniência de incluir nesta Resolução os serviços do "Fale Conosco" e do "Serviço de Informação ao Cidadão – SIC".

RESOLVE:

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, vinculada à Presidência, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Corte à sociedade.

Art. 2º - É garantido a todo interessado o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, para apresentar solicitações, informações, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pelo Tribunal.

Art. 3º - Excetuam-se do disposto no art. 2º desta Resolução as representações ou denúncias relativas a administradores ou responsáveis sujeitos à jurisdição do Tribunal, que deverão ser dirigidas ao Conselheiro Presidente, observadas as disposições contidas nos artigos 110 a 112 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993 e artigos 214 a 225 do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo;

Art. 4º - A Ouvidoria poderá ser acessada pela Internet, ininterruptamente, no endereço eletrônico do Tribunal de Contas (www.tce.sp.gov.br), e, durante o expediente, no andar Térreo do edifício Anexo II do Tribunal, junto ao Protocolo Geral localizado na Capital, com identificação da logomarca do serviço no guichê de recepção, sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone ou qualquer outro meio de comunicação.

Art. 5º - São canais de comunicação da Ouvidoria o Serviço de Informação ao Cidadão criado pelo Ato GP nº 06/12, em atenção à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o Fale Conosco, que a partir desta Resolução passa a ser um canal único e centralizado.

Art. 6º - Quando a demanda envolver assuntos técnicos e específicos, a Ouvidoria, após a análise do seu teor, a encaminhará ao setor competente, para esclarecimentos a respeito do quanto foi solicitado.

Art. 7º - São atribuições da Ouvidoria:

I – exercer a função de representante do cidadão, contribuindo para a participação da sociedade na gestão pública;

II – processar o recebimento, a triagem, a classificação, o atendimento ou distribuição às áreas competentes das demandas encaminhadas à Ouvidoria;

III - disponibilizar as informações de interesse público;

IV – facilitar o acesso aos serviços prestados ao cidadão, simplificando seus procedimentos;

V – receber sugestões, críticas, reclamações, elogios ou questionamentos sobre serviços prestados pelo Tribunal;

VI – divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

VII – identificar problemas no atendimento ao usuário;

VIII – processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IX – registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias, utilizando sistema eletrônico para tal fim desenvolvido;

X – atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;

XI – fortalecer a imagem institucional deste Tribunal de Contas junto à sociedade;

XII – promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

XIII – exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

XIV – cumprir as determinações da Presidência, bem como as deliberações do Tribunal Pleno;

XV – submeter ao Julgador competente toda e qualquer demanda que envolva matéria previamente distribuída; e

XVI – elaborar relatórios trimestral e anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Parágrafo único. Quando a comunicação contiver por objeto matéria que não se enquadre na hipótese descrita no inciso V, a Ouvidoria orientará o autor sobre o encaminhamento mais adequado para a sua demanda.

Art. 8º - O Ouvidor será um servidor designado pelo Conselheiro Presidente, com mandato coincidente ao da Presidência, ficando responsável pelas atribuições da Ouvidoria.

Parágrafo único. Em seus afastamentos, ausências e impedimentos, será designado substituto.

Art. 9º - As atividades administrativas da Ouvidoria serão desempenhadas por servidores do Tribunal.

Art. 10 - Compete ao Ouvidor:

I – coordenar, administrar e avaliar as atividades da Ouvidoria, observando e fazendo observar o cumprimento da legislação e das normas específicas;

II – orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria, assegurando a sua uniformização, eficiência, coerência e zelar pelo controle de sua qualidade;

III – apresentar ao Conselheiro Presidente relatórios das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

IV – propor a realização de cursos e seminários;

V – impedir a utilização política-partidária dos instrumentos sob sua coordenação;

VI – encaminhar à Presidência queixas, críticas, reclamações, informações e observações sobre procedimentos de servidores, Membros do Ministério Público de Contas, Auditores e Conselheiros, nos termos regimentais; e

VII – dar conhecimento ao Conselheiro Presidente, quando as informações recebidas requeiram ações de caráter emergencial, que representem grave risco ao erário.

Art. 11 - Esta Resolução entrará em vigor 30 (trinta) dias após a data de sua publicação.

Art. 12 - Revogam-se as disposições em contrário.

São Paulo, 11 de março de 2015.

CRISTIANA DE CASTRO MORAES – PRESIDENTE

ANTONIO ROQUE CITADINI

EDGARD CAMARGO RODRIGUES

RENATO MARTINS COSTA

DIMAS EDUARDO RAMALHO

SIDNEY ESTANISLAU BERALDO

MÁRCIO MARTINS DE CAMARGO - Auditor Substituto de Conselheiro