



Estado do Piauí

Tribunal de Contas



RESOLUÇÃO Nº 18, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2018.

Dispõe sobre a estruturação e atribuições da Ouvidoria.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PIAUÍ, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 4º da Lei 5.888, de 19 de agosto de 2009, e

CONSIDERANDO que a República Federativa do Brasil, é instituída no Estado Democrático de Direito, e que se funda na harmonia social, com solução pacífica das controvérsias;

CONSIDERANDO o art.1º, II da Constituição Federal que tem como fundamento a cidadania;

CONSIDERANDO o art. 5º, XIV e XXXIII da Constituição Federal que asseguram o direito de acesso a informações como garantia fundamental;

CONSIDERANDO o art. 37, §3º II da Constituição Federal, o qual assegura o direito de participação do usuário na administração pública direta e indireta, com acesso dos usuários aos registros administrativos e informações sobre atos do governo;

CONSIDERANDO o art. 216, §2º da Constituição Federal, que atribui à gestão da documentação governamental à Administração Pública;

CONSIDERANDO as disposições da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal,

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelece atribuições e deveres à Ouvidoria no âmbito da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal;

CONSIDERANDO o art. 96 da Lei Orgânica do TCE/PI (Lei nº 5.888/09), no qual dispõe que qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para denunciar irregularidades ou ilegalidades perante o Tribunal de Contas.

CONSIDERANDO o art. 33, parágrafo único da Lei 5.888/09, que resolução do Tribunal disporá sobre a organização e o funcionamento do Gabinete do Ouvidor;

CONSIDERANDO o art. 52, IX do Regimento Interno atribui como competências do Ouvidor, a expedição de atos para organização de seus serviços;

RESOLVE:

TÍTULO I

DAS ATRIBUIÇÕES E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 1º A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Piauí é órgão essencial à plena efetivação do controle social, ao acesso à informação e ao aprimoramento institucional, sendo canal de comunicação democrático entre a sociedade e esta Corte de Contas, cabendo-lhe, além das competências legais, regimentais e atos ordenados pela Presidência, em especial:

~~I – Receber denúncias, representações, comunicações de irregularidades, reclamações, sugestões, solicitações e pedido de acesso à informação;~~

I – Receber pedidos de acesso à informação, comunicações de irregularidade, reclamações, elogios, sugestões, e pedido de confirmação de existência ou acesso a dados pessoais, definidos nos seguintes termos; ([Redação alterada pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021](#)).

- a) Pedido de acesso à informação: solicitação de acesso a informação custodiada pelo TCE/PI, nos termos da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação; ([Incluído pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021](#));
- b) Comunicação de irregularidade: informação acerca de irregularidade praticada por qualquer entidade sob a jurisdição do TCE/PI, contendo evidências ou mesmo indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, não se confundindo com os processos de denúncia ou de representação previstos nos arts. 96 e seguintes da Lei Estadual nº 5.888/2009 – Lei Orgânica do TCE/PI; ([Incluído pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021](#));
- c) Reclamação: demonstração de insatisfação relativa às ações do TCE/PI e de seus agentes públicos no exercício de suas atribuições; ([Incluído pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021](#));
- d) Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido; ([Incluído pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021](#));
- e) Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento das atividades do TCE/PI; ([Incluído pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021](#));
- f) Pedido de confirmação de existência ou acesso a dados pessoais: solicitação utilizada pelo titular para confirmar quais de seus dados pessoais estão à disposição do TCE/PI, bem como para requisitar o acesso a esses dados, conforme art. 19 da Lei nº 13.706/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. ([Incluído pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021](#)).

II – Analisar e encaminhar aos órgãos e setores competentes as manifestações, fornecendo protocolo ao usuário, acompanhando o tratamento da demanda até sua efetiva conclusão;

III – Fornecer a resposta direta e imediatamente ao demandante, sem o concurso de outros setores do Tribunal de Contas, sempre que dispuser de dados e informações suficientes para o pleno atendimento da demanda ou puder obtê-los nas bases de dados disponibilizadas pelo Tribunal;

IV – Processar termo de encaminhamento de denúncia e representação ao relator da prestação de contas;

V – Responder os pedidos de informações de ações executadas por este Tribunal ou de informações constantes na sua base de dados, nos termos da Lei nº 12.527/2011;

VI – Encaminhar, diretamente ao relator da prestação de contas, demandas consideradas urgentes;

VII – Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da administração pública e do controle externo;

VIII – Arquivar, mediante termo, demandas apuradas pelos setores técnicos como ausentes de irregularidades ou concluídas;

IX – Solicitar aos manifestantes e aos jurisdicionados, mediante ofício ou outros meios de comunicação, pedido de informações complementares às manifestações recebidas pela Ouvidoria;

X – Gerir o Sistema de Informações ao Cidadão – SIC;

XI – Promover a participação da sociedade nas atividades de controle realizadas pelo Tribunal de Contas, em cooperação com demais entidades e órgãos pertencentes à rede de controle;

XII – Promover ações internas de aprimoramento, visando melhor desempenho das atividades institucionais do Tribunal;

XIII – Disponibilizar à sociedade relatórios qualitativos e quantitativos das atividades da Ouvidoria;

XIV – Estabelecer canais de contato permanentes entre a Ouvidoria do TCE/PI e os órgãos jurisdicionados, suas Ouvidorias e Controles Internos, de modo a criar meios efetivos de comunicação entre a sociedade e à Administração Pública Municipal e Estadual;

XV – Realizar atividades de Ouvidoria Itinerante;

XVI – Integrar a Rede de Ouvidorias do Estado do Piauí conforme Acordo de Cooperação Técnica.

XVII – Atuar como encarregado de dados do TCE/PI para exercício das atribuições previstas na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, conforme disposto em normativo próprio. [\(Incluído pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021\).](#)

~~Art. 2º A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor, Conselheiro Substituto Auxiliar da Ouvidoria e pelo Assessoria do Gabinete da Ouvidoria.~~

Art. 2º A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor, Conselheiro Substituto Auxiliar da Ouvidoria e pelo Gabinete da Ouvidoria. [\(Redação alterada pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021\).](#)

Seção I – Do Ouvidor

Art. 3º São atribuições do Ouvidor:

I – receber notícias sobre irregularidades, criando canal efetivo de colaboração no controle e na avaliação da gestão pública;

II – receber sugestões de aprimoramento, reclamação ou crítica a respeito das atividades desempenhadas pelo Tribunal;

III – proceder à triagem das informações, encaminhando-as aos setores competentes do Tribunal, se for o caso, para averiguações e providências, tomando nota dos resultados obtidos;

IV – dar ciência aos reclamantes ou aos interessados das providências adotadas pelo Tribunal;

V – promover a divulgação das ações institucionais, visando ao aprimoramento do controle externo;

VI – prestar informações e esclarecimentos ao Plenário do Tribunal sempre que por este requerido;

VII – encaminhar ao relator do processo de prestação e/ou tomada de contas do exercício correspondente denúncia ou representação sobre irregularidades cometidas nos órgãos ou entidades jurisdicionados pelo Tribunal;

VIII – requisitar informações e providências necessárias à instrução dos processos de sua competência;

IX – expedir atos normativos para a organização de seus serviços, observadas as disposições contidas na Lei Estadual nº 5.888/2009 e neste Regimento.

Seção II – Do Conselheiro Substituto Auxiliar da Ouvidoria

Art. 4º Compete ao Conselheiro Substituto auxiliar da Ouvidoria, sem prejuízo de outras competências previstas em lei e no Regimento, auxiliar o Ouvidor do Tribunal no exercício das atividades relacionadas à coordenação e à supervisão da Ouvidoria.

Parágrafo único. Compete ainda ao Conselheiro Substituto auxiliar da Ouvidoria, além das competências previstas na Lei Estadual nº 5.888/09, sem prejuízo de outras competências previstas em lei e neste Regimento, e as que lhe forem delegadas pelo Ouvidor do Tribunal:

I – receber notícias sobre irregularidades, criando canal efetivo de colaboração no controle e na avaliação da gestão pública;

II – receber sugestões e críticas sobre os serviços prestados pelo Tribunal;

III – propor, no caso do inciso II, a adoção das medidas cabíveis.

Seção III – Da Assessoria do Gabinete da Ouvidoria

Seção III – Do Gabinete da Ouvidoria

[\(Redação alterada pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021\).](#)

~~Art. 6º São atribuições da Assessoria do Gabinete da Ouvidoria:~~

Art. 5º São atribuições do Chefe de Gabinete da Ouvidoria: [\(Redação alterada pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021\).](#)

~~I – dirigir os serviços da Ouvidoria e do Centro de Atendimento ao Cidadão;~~

I – dirigir os serviços do Gabinete da Ouvidoria; [\(Redação alterada pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021\).](#)

II – prestar assistência direta e imediata ao Ouvidor;

~~III – zelar pela disciplina e eficiência dos servidores da Ouvidoria, propondo ao Ouvidor as medidas que julgar necessárias para esse fim;~~

III – zelar pela disciplina e eficiência dos servidores do Gabinete da Ouvidoria, propondo ao Ouvidor as medidas que julgar necessárias para esse fim; [\(Redação alterada pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021\).](#)

IV – coordenar o recebimento, a triagem, a classificação, a distribuição e o atendimento de demandas encaminhadas à Ouvidoria, informando ao Ouvidor as providências tomadas;

~~V – atuar, junto aos demais setores do Tribunal de Contas, nas demandas encaminhadas pela Ouvidoria, pugnando pelo cumprimento dos prazos estabelecidos~~

~~pela legislação que trata do acesso à informação e do código de defesa do usuário do serviço público;~~

V – atuar, junto aos demais setores do Tribunal de Contas, nas demandas encaminhadas pela Ouvidoria, pugnando pelo cumprimento dos prazos estabelecidos pela legislação que trata do acesso à informação (Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação), da defesa do usuário do serviço público (Lei nº 13.460/2017 - Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), e da proteção de dados pessoais (Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais); [\(Redação alterada pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021\).](#)

VI – propor ao Ouvidor medidas necessárias ao cumprimento das finalidades da Ouvidoria;

VII – elaborar e coordenar a execução de plano de ação com metas e indicadores alinhados com os objetivos estratégicos do TCE/PI;

VI – distribuir os documentos recebidos no âmbito da Ouvidoria;

VIII – elaborar relatórios de exigidos pela legislação e pelo regimento interno, encaminhando-os ao Ouvidor;

IX – apresentar ao Ouvidor, até o fim de janeiro, relatório circunstanciado das atividades desenvolvidas no ano anterior;

~~X – dirigir o Centro de Atendimento ao Cidadão;~~

X – dirigir o Gabinete da Ouvidoria; [\(Redação alterada pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021\).](#)

XI – exercer outras atribuições determinadas pelo Ouvidor.

~~TÍTULO II – DO CENTRO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO~~

TÍTULO II – DO GABINETE DA OUVIDORIA

[\(Redação alterada pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021\).](#)

~~Art. 6º O Centro de Atendimento ao Cidadão do Tribunal de Contas do Estado do Piauí é espaço destinado à democratização do controle social, destinado ao atendimento presencial e eletrônico de usuários dos serviços públicos do Tribunal e de seu jurisdicionado.~~

Art. 6º O Gabinete da Ouvidoria, ou Centro de Atendimento ao Cidadão, é o espaço destinado à democratização do controle social, destinado ao atendimento presencial e eletrônico de usuários dos serviços públicos do Tribunal e de seus jurisdicionados. [\(Redação alterada pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021\).](#)

~~Parágrafo único. As atribuições da Ouvidoria do TCE/PI serão realizadas dentro do Centro de Atendimento ao Cidadão.~~

Parágrafo único. As atribuições da Ouvidoria do TCE/PI serão realizadas dentro do Gabinete da Ouvidoria. [\(Redação alterada pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021\).](#)

~~Art. 7º Além das atribuições que compete à Ouvidoria do TCE/PI caberá ao Centro de Atendimento ao Cidadão:~~

Art. 7º Além das atribuições que competem à Ouvidoria do TCE/PI, caberá ao Gabinete da Ouvidoria: [\(Redação alterada pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021\).](#)

- I – atender e orientar com presteza o público quanto ao acesso à informação e aos serviços prestados pelo TCE/PI;
- II – prestar os serviços do Sistema de Informações ao Cidadão - SIC;
- III – informar sobre a tramitação de documentos e processos no âmbito do TCE/PI;
- IV – orientar os usuários acerca das atribuições dos setores do Tribunal;
- V – recomendar medidas de aperfeiçoamento de procedimentos referentes ao acesso à informação;
- VI – orientar as unidades organizacionais do TCE/PI sobre o fiel cumprimento de lei.

~~Art. 8º O Centro de Atendimento ao Cidadão disporá de 4 (quatro) servidores que terão como atribuições:~~

Art. 8º Os servidores lotados no Gabinete da Ouvidoria terão como atribuições: [\(Redação alterada pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021\).](#)

~~I – prestar assessoramento à Assessoria do Gabinete da Ouvidoria e ao Ouvidor, no exercício de suas atribuições;~~

I – prestar assessoramento ao Chefe de Gabinete da Ouvidoria, no exercício de suas atribuições; [\(Redação alterada pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021\).](#)

~~II – funcionar nas demandas recebidas pela Ouvidoria, pelo Centro de Atendimento ao Cidadão e demais procedimentos administrativos, quando determinado pelo Ouvidor;~~

II – funcionar nas demandas recebidas pela Ouvidoria, pelo Gabinete da Ouvidoria e demais procedimentos administrativos, quando determinado pelo Ouvidor; [\(Redação alterada pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021\).](#)

III – zelar pela rápida instrução, solução e guarda dos processos e documentos que estão sob sua responsabilidade;

IV – manter absoluto sigilo e discrição quanto aos trabalhos desenvolvidos na Ouvidoria;

~~V – exercer outras atribuições determinadas pelo Ouvidor ou pela Assessoria do Gabinete da Ouvidoria relacionadas aos fins institucionais.~~

V – exercer outras atribuições determinadas pelo Ouvidor ou pelo Chefe de Gabinete da Ouvidoria relacionadas aos fins institucionais. [\(Redação alterada pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021\).](#)

Art. 9º O interessado em obter informações através do Centro de Atendimento ao Cidadão poderá apresentar requerimento:

I – por telefone;

II – por correspondência física dirigida ao Centro de Atendimento ao Cidadão, endereço Av. Pedro Freitas, nº 2.100 – Centro Administrativo, CEP: 64.018-900;

III – pessoalmente, das 7 às 14 horas, no Centro de Atendimento ao Cidadão, no térreo do prédio sede do Tribunal de Contas do Estado do Piauí.

IV – eletronicamente, por intermédio de canal de comunicação virtual disponível na CENTRAL DO CIDADÃO, dentro do sítio do TCE/PI (www.tce.pi.gov.br);

V – por e-mail;

VI – por aplicativos de dispositivos móveis.

Art. 10 Qualquer cidadão é parte legítima para solicitar informações do Centro de Atendimento ao Cidadão, que será direcionado à autoridade competente para apreciação e posterior envio ao setor ao qual a matéria é correlata, devendo ser providenciada resposta ao requerente no prazo máximo de vinte dias.

§ 1º Mediante justificativa expressa do titular da unidade, o prazo a que se refere o *caput* poderá ser prorrogado por dez dias.

§ 2º No caso de não ser a detentora da informação solicitada, a unidade deverá devolver, imediatamente, a demanda à Central do Cidadão com indicação, se possível, da unidade responsável ou do destinatário correto.

Art. 11 As atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão ao qual se refere à Lei nº 12.527/11 serão exercidas no âmbito do Tribunal de Contas do Estado, preferencialmente, por meio da CENTRAL DO CIDADÃO, permitindo-se o acesso irrestrito ou mediante requerimento, das informações de natureza administrativa bem como daquelas relacionadas à atividade de controle externo.

Parágrafo único. A CENTRAL DO CIDADÃO é um ambiente virtual criado no sítio eletrônico do Tribunal de Contas do Estado - www.tce.pi.gov.br, no qual estão reunidas as informações de interesse coletivo ou geral deste Tribunal e de seu jurisdicionado, para fins de consulta pública, possibilitando também a realização de demandas por parte dos usuários.

Art. 12 Quando o pedido incluir fornecimento de cópias e impressões de processos ou documentos, a unidade responsável pela informação deverá analisar o conteúdo e, se for o caso, indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido.

Parágrafo único. O fornecimento das cópias obedecerá ao disposto em normativos próprios do Tribunal, cabendo ao Centro de Atendimento ao Cidadão informar ao requerente o valor do serviço e as formas de pagamento.

Art. 13 São insuscetíveis de atendimento, nos termos desta Resolução, os pedidos:

- I – sem critérios objetivos ou delimitação do período;
- II – que demandem serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do Tribunal;
- III – referentes a informações protegidas.

Art. 14 Diante do indeferimento do pedido de acesso a informações, o interessado poderá interpor recurso contra a decisão denegatória no prazo de dez dias a contar da respectiva ciência.

Parágrafo único. O recurso será dirigido ao Presidente do Tribunal de Contas, que se manifestará no prazo de cinco dias.

Art. 15 Ficam revogadas as Resoluções nº 05/14, 06/14, 26/14, 14/15 e demais disposições em contrário.

Art. 16 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.