



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. 5º 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. [\(Revogado pela Resolução TCE/PI Nº 29 de 25 de novembro de 2021\).](#)~~

~~Parágrafo único. O recurso será dirigido ao Presidente do Tribunal de Contas, que se manifestará no prazo de cinco dias. [\(Revogado pela Resolução TCE/PI Nº 29 de 25 de novembro de 2021\).](#)~~

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.

Sala das Sessões do Tribunal de Contas do Estado do Piauí, em Teresina, em 13 de dezembro de 2018.

Cons. Abelardo Pio Vilanova e Silva – **Presidente em exercício**

Cons. Luciano Nunes Santos

Cons. Joaquim Kennedy Nogueira Barros

Cons^a. Waltânia Maria Nogueira de Sousa Leal Alvarenga

Cons^a. Lilian de Almeida Veloso Nunes Martins

Cons. Kleber Dantas Eulálio

Cons. Substituto Jackson Nobre Veras

Representante do MPC – Subprocurador-Geral José Araújo Pinheiro Júnior

Este texto não substitui o publicado no DO TCE/PI de 19.12.18.