



**Tribunal de Contas do Estado do Acre**  
**Secretaria das Sessões**

**MISSÃO:** *Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.*

## **RESOLUÇÃO Nº 068 DE 02 DE DEZEMBRO DE 2010**

**Estabelece normas para o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Acre e dá outras providências.**

**O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ACRE**, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o que dispõe o art.37, § 3º, incisos I, II e III, da Constituição Federal de 1988, e fundamentado no artigo 39 da Lei Complementar nº 38, de 27 de dezembro de 1993, e considerando a necessidade de estabelecer normas para o funcionamento da Ouvidoria, órgão especial criado pela Lei Complementar nº 192, de 31 de dezembro de 2008,

### **RESOLVE:**

**Art. 1º** - A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Acre é o canal de comunicação entre a Instituição e a sociedade e tem por objetivo contribuir para melhoria da gestão pública dos órgãos e entidades a ele jurisdicionados, devendo atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública, face os atos administrativos praticados por autoridades, servidores funcionários e administradores públicos.

**Parágrafo único.** A ouvidoria, órgão especial, integrante da Organização do Tribunal de Contas, dirigida pelo Conselheiro Ouvidor, tem como desafio traduzir na prática o controle social na gestão de recursos públicos.

**Art. 2º** - Compete à Ouvidoria:

I – promover a co-participação da sociedade na missão de controlar a administração pública, garantindo maior transparência, eficiência e visibilidade das ações do Tribunal de Contas do Estado do Acre;

II – receber, registrar, analisar e encaminhar aos órgãos técnicos, administrativos ou unidades competentes do Tribunal sugestões de aprimoramento, críticas e reclamações sobre os serviços prestados pelo Tribunal de Contas;

III – receber, registrar, analisar e encaminhar aos órgãos competentes do Tribunal informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados



  
**Tribunal de Contas do Estado do Acre**  
**Secretaria das Sessões**

---

**MISSÃO:** *Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.*

**(RESOLUÇÃO-TCE Nº 068 – FL. 02)**

no âmbito da administração direta e indireta do Estado e dos Municípios, de forma a subsidiar os procedimentos de controle externo, sem prejuízo da garantia constitucional de formulação de processo regular de denúncia junto ao Tribunal;

IV – proceder à triagem das informações e notícias mencionadas nos incisos II e III, encaminhando-as aos setores competentes do Tribunal de Contas, se for o caso, para averiguações e providências;

V – informar ao cidadão e às entidades interessadas sobre os resultados das demandas encaminhadas ao Tribunal de Contas, ressaltando as providências a serem adotadas pelo órgão competente, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, conseqüentemente, a aproximação do Tribunal com a sociedade e o exercício do controle social;

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

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

VIII – manter controle, acompanhar e requisitar do órgão competente do Tribunal informações sobre averiguações e providências tomadas no que se refere às demandas registradas na Ouvidoria;

IX – manter bancos de dados informatizados contendo respostas fornecidas pelos órgãos competentes, devendo ser atualizados periodicamente, com vistas a minimizar o número de solicitações internas;

X – estimular a realização de pesquisas, seminários e cursos, sobre assuntos relativos ao exercício da cidadania e do controle social em parceria com a escola de contas.

§ 1º - As demandas que versem exclusivamente sobre a prestação de serviços públicos, fora do alcance da fiscalização deste Tribunal serão encaminhadas aos seus respectivos órgãos de ouvidoria, sem prejuízo de eventual atuação do controle externo, de tudo dando conhecimento ao demandante.

§ 2º - Na ausência dos respectivos órgãos, as demandas que versarem exclusivamente sobre a prestação de serviços públicos, serão encaminhadas aos gestores dos órgãos ou das entidades demandadas.

**Art. 3º - Compete ao Ouvidor:**



## **Tribunal de Contas do Estado do Acre**

### **Secretaria das Sessões**

**MISSÃO:** *Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.*

### **(RESOLUÇÃO-TCE Nº 068 – FL. 03)**

I – dirigir e representar a Ouvidoria, aprovar os planos de gestão e operativo anual das ações deste Órgão;

II – orientar e integrar os serviços relativos às atividades desempenhadas pela Ouvidoria, assegurando uniformização, eficiência, coerência e zelando pelo controle de qualidade dos serviços executados;

III – acompanhar as atividades de averiguação de que trata o inciso anterior, bem como requisitar aos setores do Tribunal de Contas e receber dos mesmos informações acerca do seu andamento e resultado.

IV – realizar intercâmbio de informações e procedimentos com os demais Tribunais de Contas do país;

V – encaminhar à Corregedoria as demandas referentes à autoridade ou servidor do Tribunal de Contas ou quando se tratar de reclamações sobre os serviços prestados pelo Tribunal, que devam ser solucionados através da instauração de processo administrativo disciplinar e abertura de sindicâncias;

VI – formalizar representação da Ouvidoria, com encaminhamento à Presidência para posterior deliberação, nos casos em que houver necessidade de instauração de inspeções *in loco*, auditorias ou processos de outra natureza, em decorrência de denúncias;

VII – formalizar, em seu nome, denúncias originárias de demandas da Ouvidoria, quando for o caso;

VIII – apresentar ao Tribunal Pleno relatórios quadrimestrais e anual das atividades da Ouvidoria;

IX – delegar atribuições ao Serviço de Ouvidoria, conforme ato específico;

X – desempenhar outras atribuições correlatas à Ouvidoria;

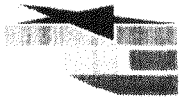
**Art. 4º** - A Ouvidoria será coordenada por um servidor de nível superior, a quem compete:

I – coordenar, administrar e avaliar o exercício das competências da Ouvidoria e de outras compatíveis com sua área de atuação, observando o cumprimento da legislação específica;

Av. Ceará, 2994, Jardim Nazle - Rio Branco - Acre - Cep.: 69.907-000

Av. Ceará, 2994, Jardim Nazle - Rio Branco - Acre - Cep.: 69.907-000

Telefones: (68)3025-2020 / 3025-2037 - Fonefax: (68)3025-2041 - Email: [sessoes@tce.ac.gov.br](mailto:sessoes@tce.ac.gov.br)



**Tribunal de Contas do Estado do Acre**  
**Secretaria das Sessões**

**MISSÃO:** *Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.*

**(RESOLUÇÃO-TCE Nº 068 – FL. 04)**

II – assistir ao Ouvidor no desempenho de suas atribuições, fornecendo informações e subsídios à tomada de decisões;

III – interagir com os demais representantes das unidades organizacionais do Tribunal e demais órgãos ou entidades demandadas, com a finalidade de atender as demandas encaminhadas à Ouvidoria pelo cidadão ou servidor, mediante comunicação adequada, requerendo, quando necessário, diligências e investigações;

IV – emitir respostas ao cidadão sobre as demandas encaminhadas à Ouvidoria, através de comunicações internas, e-mails, ou qualquer outro meio de comunicação que permita o melhor atendimento à solicitação do cidadão;

V – elaborar com a participação dos servidores lotados na Ouvidoria, o Plano Operativo Anual de sua unidade organizacional, em conformidade com os Planos Estratégicos e de Gestão do Tribunal, quando houver, monitorando o cumprimento das metas estabelecidas, propondo ajustes e avaliando resultados por meio de indicadores de desempenho, quando possível;

VI – coordenar o desenvolvimento e a execução de projetos voltados ao aperfeiçoamento de procedimentos e rotinas de sua área de atuação;

VII – assistir aos processos de criação e implementação dos sistemas informatizados da Ouvidoria;

VIII – administrar o uso eficiente dos recursos disponíveis, estimulando o desempenho funcional dos servidores da Ouvidoria;

IX – solicitar capacitação dos servidores lotados na Ouvidoria;

X – realizar as avaliações de desempenho funcional de sua responsabilidade;

XI – solicitar para os servidores lotados na Ouvidoria adiantamentos de diárias e deslocamentos, quando for o caso;

XII – supervisionar a frequência e a escala de férias dos servidores lotados na Ouvidoria;

XIII – supervisionar o controle dos materiais e bens patrimoniais sob sua responsabilidade;



**Tribunal de Contas do Estado do Acre**  
**Secretaria das Sessões**

**MISSÃO:** *Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.*

**(RESOLUÇÃO-TCE Nº 068 – FL. 05)**

XIV – elaborar e remeter ao Ouvidor relatórios quadrimestrais e anual de atividades da Ouvidoria.

**Art. 5º** - O Sistema de Tecnologia da Informação deste Tribunal deverá possibilitar a emissão de relatórios gerenciais e de controle de prazos internos e externos, além das demandas afetas à Ouvidoria.

§ 1º - A página virtual do Tribunal de Contas conterà ícone e identificação visual específica para a Ouvidoria, como também um espaço reservado para o cidadão enviar sugestões e críticas.

§ 2º - Os sistemas informatizados deste Tribunal deverão contemplar a Ouvidoria e integrá-la às rotinas eletrônicas existentes.

**Art. 6º** - No exercício de sua competência, observado à relativa informalidade que rege a ação administrativa, notadamente a ação de controle, a ouvidoria poderá requisitar esclarecimentos e documentos sobre os fatos noticiados pelos cidadãos:


- I – pessoalmente;
- II – por telefone;
- III – por meio eletrônico, e/ou
- IV – por carta ou ofício.

**Parágrafo único** – Se o agente ou a entidade demandada não atenderem às determinações da Ouvidoria, sujeitam-se às sanções do art. 89 da Lei Complementar nº 38/1993, sem prejuízo de eventual representação aos Poderes competentes.

**Art. 7º** - As demandas da Ouvidoria são classificadas em:

- I – reclamações ou queixas;
- II – críticas;
- III – sugestões;
- IV – elogios;
- V – esclarecimentos;
- VI – outros.



  
**Tribunal de Contas do Estado do Acre**  
**Secretaria das Sessões**

---

**MISSÃO:** *Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.*

**(RESOLUÇÃO-TCE Nº 068 – FL. 06)**

**Art. 8º** - Os órgãos ou unidades deste Tribunal prestarão as informações requisitadas pela Ouvidoria em até 05(cinco) dias se outro não for estabelecido expressamente.

**Art. 9º** - Todas as demandas da Ouvidoria, próprias ou impróprias, identificadas ou não, além daquelas grafadas com sigilo quando imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, serão registradas no sistema da unidade, sem prejuízo da competência do Ministério Público Especial.

§1º - As demandas insuficientemente formuladas poderão ser complementadas no prazo de até 30(trinta) dias, contados da ciência ao demandante.

§2º - Decorrido o prazo do parágrafo anterior, sem a manifestação, a demanda será encerrada por ausência de interesse do demandante.

**Art. 10.** Compete aos servidores lotados na Ouvidoria:

- I – acompanhar e realizar os serviços administrativos da Ouvidoria;
- II – administrar a agenda da Ouvidoria, por determinação do Coordenador;
- III – atender o público interno e externo;
- IV – providenciar as comunicações oficiais da Ouvidoria, sob a supervisão do Coordenador;
- V – apoiar a organização de eventos realizados pela Ouvidoria;
- VI – desempenhar outras atribuições correlatas;

**Art. 11** – Compete à Ouvidoria elaborar Manual de Procedimentos sobre suas atividades, devidamente aprovadas pelo Pleno.

**Art. 12** – As reclamações, críticas, elogios ou sugestões recebidas na Ouvidoria, quando versarem sobre serviços prestados pelo Tribunal de Contas e suas unidades, deverão ser remetidos à Corregedoria, no prazo de até cinco dias.

**Art. 13** – Os procedimentos originários da Ouvidoria que envolvam matéria de competência da Corregedoria, serão a ela remetidos para informação preliminar acerca da existência de denúncia.



**Tribunal de Contas do Estado do Acre**  
**Secretaria das Sessões**

**MISSÃO:** Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.

**(RESOLUÇÃO-TCE Nº 068 – FL. 07)**

**Parágrafo único** – Quando houver denúncia sobre os mesmos fatos de que trata a demanda apresentada perante a Ouvidoria, esta será juntada aos autos por despacho do Conselheiro-Ouvidor.

**Art. 14** – Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

**Sala das Sessões do Tribunal de Contas do Estado do Acre.**

**Rio Branco, 02 de dezembro de 2010.**

  
Conselheiro **JOSÉ AUGUSTO ARAÚJO DE FÁRIA**  
Presidente

  
Conselheiro **VALMIR GOMES RIBEIRO**  
Relator

  
Conselheiro **ANTONIO JORGE MALHEIRO**

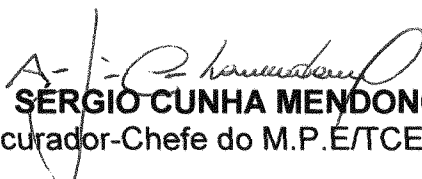
  
Conselheiro **ANTONIO CRISTOVÃO CORREIA DE MESSIAS**

  
Conselheiro **RONALD POLANCO RIBEIRO**

  
Conselheira **DULCINEA BENÍCIO DE ARAÚJO**

  
Conselheira **NALUH MARIA LIMA GOUVEIA DOS SANTOS**

Fui presente:

  
**SÉRGIO CUNHA MENDONÇA**  
Procurador-Chefe do M.P.É/TCE/ACRE.



**Tribunal de Contas do Estado do Acre**  
**Secretaria das Sessões**

**MISSÃO:** *Garantir a regular e efetiva gestão dos recursos públicos e incentivar a participação do cidadão no exercício do controle social.*

## **A C Ó R D Ã O Nº 7.045**

**NATUREZA DO FEITO:** Processo nº 14.468.2010-00-TCE.  
**ASSUNTO:** Proposta de Resolução que estabelece normas para o funcionamento da Ouvidoria deste TCE/AC e dá outras providências.  
**RESPONSÁVEL:** Senhor Tribunal de Contas do Estado do Acre.  
**RELATOR:** Conselheiro Valmir Gomes Ribeiro.

Proposta de Resolução. Normas para o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Acre. Aprovação. Arquivamento do processo.

Vistos, relatados e discutidos os autos do processo acima identificado, **A C O R D A M** os Membros do Tribunal de Contas do Estado do Acre, à **unanimidade**, nos termos do voto do Conselheiro-Relator, **aprovar** a Resolução nº 068, que estabelece normas para o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Acre e dá outras providências. Após as formalidades de estilo, pelo **arquivamento** do processo.-----


**Sala das Sessões do Tribunal de Contas do Estado do Acre.**

**Rio Branco – Acre, 02 de dezembro de 2010.**

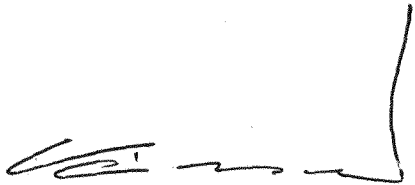
  
Conselheiro **JOSÉ AUGUSTO ARAÚJO DE FARIA**  
Presidente do TCE/ACRE.

  
Conselheiro **VALMIR GOMES RIBEIRO**  
Relator

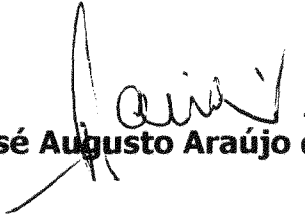
Fui presente:

  
**SÉRGIO CUNHA MENDONÇA**  
Procurador-Chefe do M.P.E/TCE/ACRE.





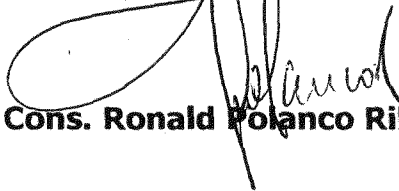
**Cons. Valmir Gomes Ribeiro**



**Cons. José Augusto Araújo de Faria**



**Cons. Antônio Cristóvão Correia de Messias**



**Cons. Ronald Polanco Ribeiro**



**Cons<sup>a</sup>. Dulcinea Benício de Araújo**

**Fui Presente:**



**Anna Helena de Azevedo Lima**

**Procuradora-Chefe do MPE junto ao TCE-ACRE.**

