

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO QUER OUVIR VOCÊ

Seja um cidadão fiscalizador.





TRIBUNAL
DE CONTAS
DE SANTA
CATARINA

CONSELHEIROS

José Carlos Pacheco — Presidente

Wilson Wan-Dall — Vice-Presidente

Luiz Roberto Herbst — Corregedor Geral

Salomão Ribas Junior

César Filomeno Fontes

Herneus De Nadal

Julio Garcia

AUDITORES

Cleber Muniz Gavi — Supervisor da Ouvidoria

Adircélio de Moraes Ferreira Junior

Gerson dos Santos Sicca

Sabrina Nunes Iocken

MINISTÉRIO PÚBLICO JUNTO AO TCE

PROCURADORES

Mauro André Flores Pedrozo — Procurador Geral

Márcio de Sousa Rosa — Procurador Geral Adjunto

Aderson Flores

Cibelly Farias

Diogo Ringenberg

**O TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO QUER OUVIR VOCÊ**



ouvidoria

A melhoria da qualidade dos serviços públicos também depende de você.

APRESENTAÇÃO

O Tribunal de Contas, no exercício das atribuições de controle externo conferidas por lei, tem a responsabilidade, perante a sociedade, de contribuir para que os recursos públicos sejam aplicados com eficiência, de coibir as falhas, os desperdícios e os desvios.

A responsabilidade, ao longo do tempo, é crescente, pois a sociedade espera que as ações de fiscalização da aplicação dos recursos dos órgãos e das entidades da Administração Pública sejam ampliadas e resultem na melhoria da qualidade dos serviços públicos que lhes são prestados.

A criação do órgão de Ouvidoria do Tribunal de Contas, ao disponibilizar serviços diretamente ao interessado, em muito contribuirá para que as ações de fiscalização tenham atuação mais destacada e mais próxima do interesse do cidadão, promovendo o atendimento às suas necessidades relacionadas à prestação de serviços públicos.

A presente cartilha da Ouvidoria constitui-se numa importante fonte de consulta ao cidadão, visando emprestar-lhe a necessária orientação para auxiliar suas ações voltadas ao controle social.

Trata-se de um guia prático e objetivo que registra a orientação básica acerca dos serviços afetos à Ouvidoria, em conformidade com as suas finalidades e competências estabelecidas nas Resoluções nºs TC-28/08 e TC-29/08.

Com a criação da Ouvidoria, está o Tribunal de Contas prestando novos e relevantes serviços à Sociedade Catarinense.

Conselheiro José Carlos Pacheco
Presidente



superfaturamento
Hctação dirigida
epício de obras
nepotismo
burla a concurso público

UM POUCO DE HISTÓRIA

A figura do ouvidor surgiu em 1809 na Suécia, sob a denominação de *ombudsman*, profissional contratado por órgão, instituição ou empresa para receber críticas, sugestões, reclamações e para agir em defesa imparcial da comunidade. Antes disso, na Roma antiga, os tribunos da plebe tiveram o importante papel de ouvir as queixas dos cidadãos.

No Brasil, em 1549, Tomé de Sousa nomeou o primeiro ouvidor geral do País, Pero Borges. Sua função era representar a administração da justiça real portuguesa, atuando como o juiz de hoje em nome do rei. O ouvidor, nos moldes da Suécia, apareceu em 1986, com a instalação da Ouvidoria da cidade de Curitiba (PR). Em 1992, o Governo Federal, por meio da Lei nº 8.490/92, criou a Ouvidoria Geral da República na estrutura básica do Ministério da Justiça.

No Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina, a Ouvidoria foi instituída pela Resolução nº TC-28/08, de 30 de julho de 2008.

DOUGLAS SANTOS



O QUE É A OUVIDORIA DO TCE/SC?

Serviço disponibilizado para criar um canal de diálogo e interação com o cidadão em defesa dos princípios fundamentais da administração pública: legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade e publicidade.

OBJETIVOS

- Atender o cidadão nas solicitações de informações, reclamações, críticas e sugestões.
- Analisar as informações recebidas sobre atos administrativos e de gestão praticados por agentes públicos, órgãos e entidades da administração pública sujeitas à fiscalização do Tribunal.
- Avaliar os serviços prestados pelo próprio Tribunal de Contas.



QUAIS AS PRINCIPAIS FUNÇÕES DA OUVIDORIA?

Acolher as demandas e dar as respostas, visando potencializar a capacidade crítica e elevar o grau de exigência e satisfação do cidadão.

SUAS PRINCIPAIS FINALIDADES SÃO:

- 1.** Contribuir para a melhoria da gestão do Tribunal de Contas, dos órgãos e entidades jurisdicionados;
- 2.** Observar os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, e os demais princípios aplicáveis à administração pública, nos atos de autoridades, administradores e servidores da administração direta e indireta dos órgãos e entidades dos Municípios e do Estado de Santa Catarina;
- 3.** Possibilitar a participação da sociedade no exercício do controle da administração pública;
- 4.** Dar maior transparência às ações do Tribunal;
- 5.** Ampliar o controle sobre as contas e atos dos órgãos e entidades integrantes da administração pública jurisdicionados ao Tribunal de Contas;
- 6.** Estreitar o relacionamento com o cidadão e ampliar o controle social para fortalecer a cidadania;
- 7.** Oferecer informações para subsidiar as ações de controle externo exercidas pelo Tribunal de Contas.





QUEM PODE **RECORRER** À OUVIDORIA?

Qualquer cidadão, vinculado ou não aos serviços prestados pelo Tribunal de Contas poderá manifestar seus anseios.

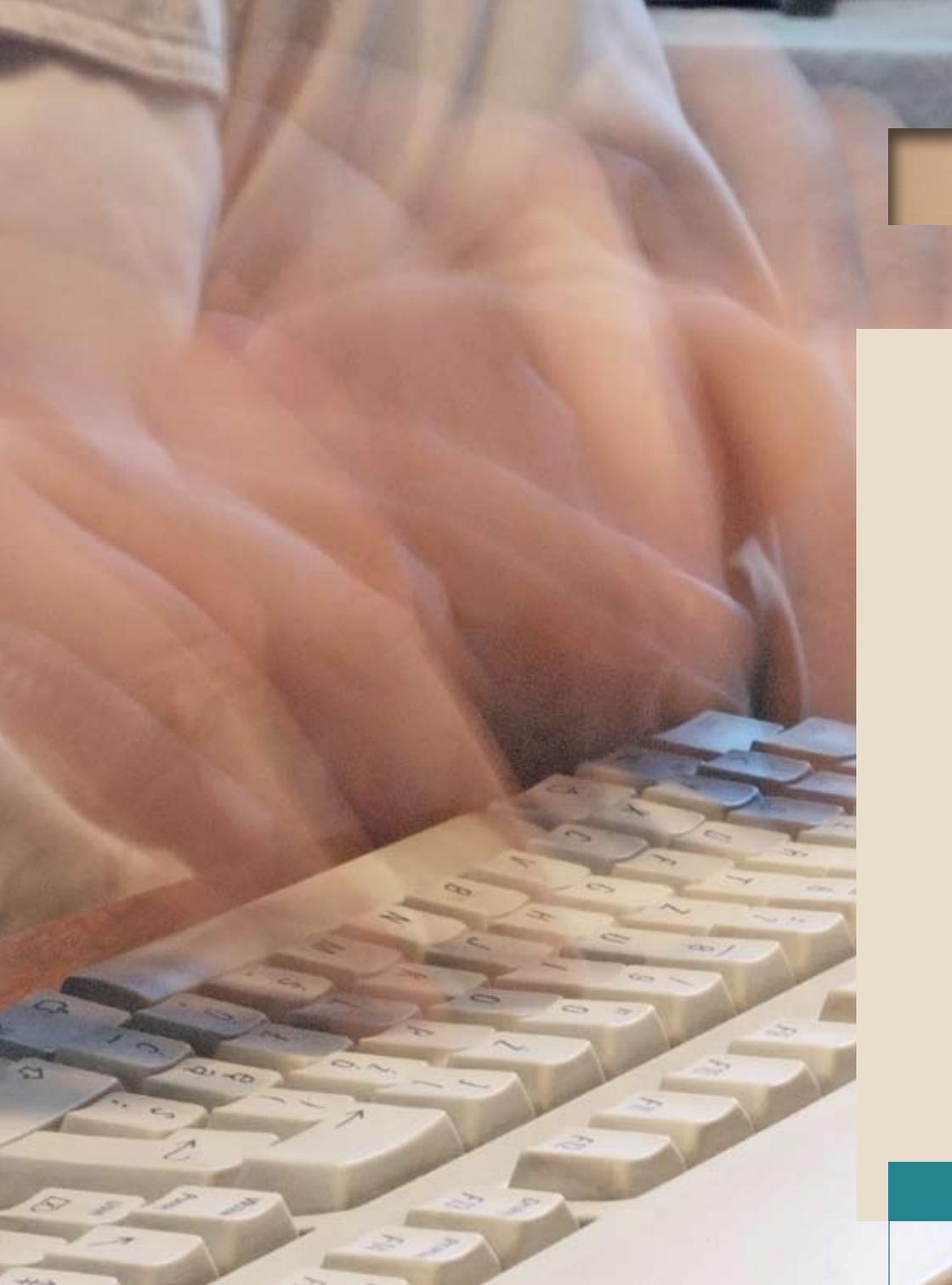
Dessa forma, participará efetivamente da Administração Pública e colaborará para melhorar os serviços prestados pelo Tribunal de Contas e pelos órgãos e entidades fiscalizadas.

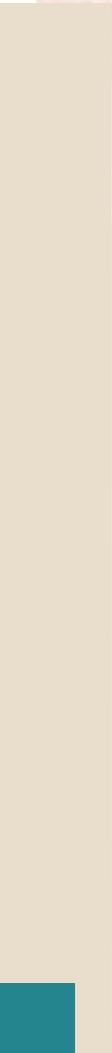
QUAIS COMUNICAÇÕES PODEM SER REALIZADAS?

As relacionadas a atos administrativos praticados por agentes públicos, órgãos e entidades da administração pública sujeitos à jurisdição do TCE/SC, ou sobre serviços prestados pelo próprio Tribunal de Contas.

TIPOS DE COMUNICAÇÕES:

- 1. Reclamações e críticas** sobre atuação do Tribunal ou órgãos e entidades fiscalizadas.
- 2. Sugestões** relacionadas ao aprimoramento e melhoria dos serviços públicos.
- 3. Solicitações de informações** pertinentes a atos administrativos e de gestão, com ou sem indícios de irregularidades.
- 4. Fornecimento de informações relevantes** sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública, contendo indícios de irregularidades, que servirão para subsidiar as ações de controle externo desenvolvidas pelo Tribunal.





QUAIS OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO QUE PODEM SER UTILIZADOS?



E-mail: ouvidoria@tce.sc.gov.br

Preenchimento do formulário de comunicação (web),
acessado pelo portal do Tribunal de Contas de Santa Catarina
(www.tce.sc.gov.br)



Via postal: Rua Bulcão Viana, nº 90

Caixa Postal 733, Centro
88.020-160 — Florianópolis/SC



Fax: (48) 3221-3610



Visita à Ouvidoria

Horário de atendimento: das 13 às 19 horas,
de segunda a sexta-feira

Edifício Saint Michel (anexo do Tribunal de Contas)
Rua Anita Garibaldi, nº 417 — Centro — Florianópolis/SC

COMO FAZER UMA COMUNICAÇÃO?

O cidadão deve descrever sua comunicação de forma clara, simples e objetiva. Nos casos que envolverem apuração e investigação o ideal é que seja feito um relato completo do assunto, com indicação de valores, locais, datas, nomes. Também devem ser anexados documentos comprobatórios e tudo o que sirva de subsídio para viabilizar o encaminhamento da solução.

O formulário de comunicação, acessado através do portal do Tribunal de Contas de Santa Catarina, identifica as informações necessárias ao melhor atendimento do cidadão.





Fale com a Ouvidoria

[Consulte sua Comunicação](#)

Caro cidadão, contribua para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços públicos!

Somente por meio da ação e colaboração de cada um, o Tribunal de Contas de Santa Catarina poderá realizar modificações e aperfeiçoamentos na administração pública. Envie reclamações, críticas e sugestões, solicite informações ou, ainda, forneça informações relevantes de que tenha conhecimento, por meio do formulário abaixo.

Em caso de fornecimento de informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública, sujeitos à jurisdição do Tribunal de Contas, solicitamos que seja prestado o máximo de informações para que o caso possa ser investigado. Caso a comunicação seja anônima, ela somente será analisada se forem encaminhados dados que possibilitem a sua verificação, como nome e sobrenome do agente público envolvido, e quando, onde e como a situação irregular ocorreu.

Para um melhor atendimento, bem como para que possamos entrar em contato com Vossa Senhoria, solicitamos o preenchimento de todos os campos abaixo.

Natureza da Comunicação:	<input type="text"/>
Nome:	<input type="text"/>
Tratamento:	<input type="text" value="Senhor"/>
Idade:	<input type="text"/>
Sexo:	<input type="text" value="Selecione..."/>
Endereço:	<input type="text"/>
Complemento:	<input type="text"/>
Bairro:	<input type="text"/>
CEP:	<input type="text"/>
Estado:	<input type="text" value="SC - SANTA CATARINA"/>
Município:	<input type="text"/>
Telefone Com.:	<input type="text"/>
Residencial:	<input type="text"/>
Celular:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>
Digite aqui a sua comunicação:	<input type="text"/>
<input type="button" value="Enviar"/> <input type="button" value="Limpar"/>	

[*topo](#)



HÁ NECESSIDADE DE IDENTIFICAÇÃO DO CIDADÃO?

Não há obrigatoriedade de identificação. Se desejar identificar-se apenas para receber o retorno, a Ouvidoria assume o compromisso de manter seus dados em sigilo.

No caso de anonimato no fornecimento de informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública sujeitos à jurisdição do Tribunal de Contas, é importante ressaltar que só seguirá ao órgão competente se sustentados por coerência e consistência.

QUAL O TRATAMENTO DADO À COMUNICAÇÃO?

A Ouvidoria do TCE/SC identifica a demanda, qualifica-a de acordo com a natureza e competência e envia-a à área competente. Todo procedimento, até a resposta final, é acompanhado pelos servidores da Ouvidoria.

NESSE PROCESSO, A OUVIDORIA:

1. Verifica a estrutura e organiza o procedimento de atendimento interno às comunicações;
2. Promove a discussão de processos de trabalho relacionados ao atendimento das comunicações;
3. Recebe, qualifica e encaminha a comunicação para a área competente;
4. Acompanha o prazo de atendimento pela área competente;
5. Recebe a resposta;
6. Avalia a qualidade de seu conteúdo em relação à comunicação; e
7. Encaminha resposta ao cidadão.

QUANDO HOUVER ATRASOS OU SE A RESPOSTA APRESENTAR PROBLEMAS QUANTO À QUALIDADE, A OUVIDORIA:

- 1.** Identifica as áreas críticas;
- 2.** Promove ações para solucionar os problemas; e
- 3.** Solicita a resposta adequada.





EM QUANTO TEMPO A OUVIDORIA RESPONDERÁ AO CIDADÃO?

Será feito um primeiro contato com o cidadão em até cinco dias úteis, dando ciência do recebimento e do encaminhamento dado à sua comunicação.

A Ouvidoria visa atuar de maneira rápida e eficaz. Entretanto, as comunicações requerem tempo diferente de resposta, dependendo de sua complexidade e dos encaminhamentos necessário até a conclusão.

Em todo caso, o cidadão será cientificado e, enquanto não houver resposta adequada, a Ouvidoria não dará por concluída sua comunicação.

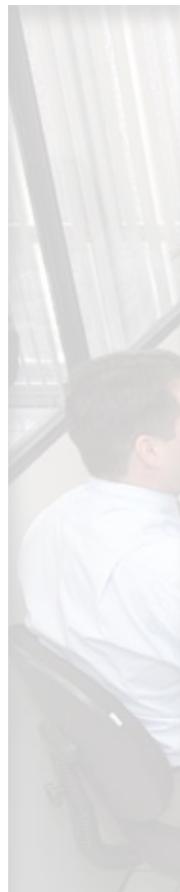
QUAIS **VALORES** NORTEIAM OS TRABALHOS DA OUVIDORIA?

1. Respeito a todas as comunicações encaminhadas pelo cidadão.
2. Excelência no atendimento para disponibilizar serviço de qualidade.
3. Ética.
4. Comprometimento com os princípios constitucionais da Administração Pública:
 - a) **Legalidade**: somente se pode fazer aquilo que a lei autoriza;
 - b) **Impessoalidade**: a conduta deve ser sempre imparcial e objetiva;
 - c) **Moralidade**: a decisão deve pautar-se pela comunhão de valores que vigoram na sociedade;
 - d) **Publicidade**: conferir transparência sobre os seus direitos;
 - e) **Eficiência**: os resultados obtidos devem utilizar o mínimo de recursos e as solicitações devem ser atendidas no menor tempo possível.



TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

- Fiscaliza os recursos públicos utilizados pelo Estado e pelos municípios catarinenses. Verifica se foram aplicados de acordo com a lei.
- Apura denúncias de irregularidades.
- Responde a consultas dos gestores públicos sobre a aplicação de leis e normas.
- Analisa os editais de licitações e contratos.
- Examina a legalidade de admissão de pessoal e de aposentadoria e pensões.
- Fiscaliza o cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) e verifica, por exemplo, se o Estado e os municípios cumprem os limites de despesa com pessoal, se as câmaras de vereadores não gastam mais do que está definido na Lei e se os gestores públicos obedecem aos limites para a contratação de empréstimos.
- Fiscaliza a regularidade da aplicação de recursos repassados a entidades sem fins lucrativos.
- Aplica punições aos administradores públicos se constatar que não foram cumpridas as leis, as normas de administração financeira e se causou prejuízo ao erário.





FONTES DE PESQUISA

ANVISA; Vigilância Sanitária — Guia de Orientações Básicas. Para Ouvir a Vigilância Sanitária 2007. Disponível em: <http://www.anvisa.gov.br/institucional/ouvidoria/novidades/cartilha_ouvidoria.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2009.

OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/AreaOuvidoria/OQueE/>>. Acesso em: 27 abr. 2009.

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE ALAGOAS. Disponível em: <<http://www.ouvidoria.al.gov.br/CARTILHA.pdf>>. Acesso em: 27 abr. 2009.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS; TJDF. Ouvidoria do TJDF. Disponível em: <http://www.tjdft.jus.br/trib/ouv/ouv_cart.asp>. Acesso em: 27 abr. 2009.

TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

Diretoria Geral de Planejamento e Administração

Divisão de Publicações

SUPERVISÃO DE EDIÇÃO	Conselheiro Wilson Wan-Dall
EDIÇÃO E REVISÃO	Valdelei Rouver
TEXTOS	José Rui de Souza Lúcia Helena Prujá Rafael Antonio Krebs Reginatto Valdelei Rouver
FOTOGRAFIA	Douglas Santos
COLABORAÇÃO	Neimar Paludo Jozélia dos Santos
REFERÊNCIAS	Valéria Gouvêa Ghanem
PLANEJAMENTO GRÁFICO	Ayrton Cruz
IMPRESSÃO	Copiar

DISTRIBUIÇÃO GRATUITA

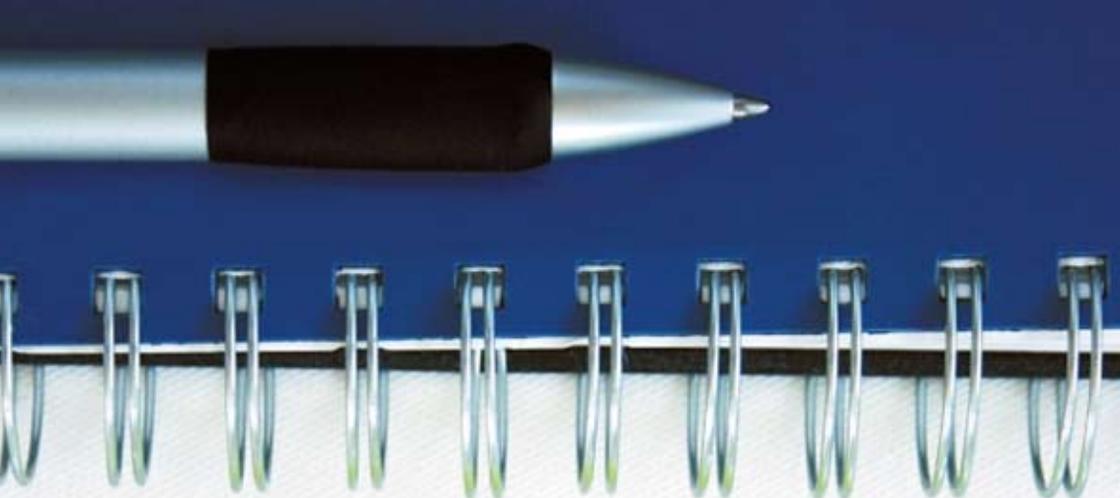
PEDIDOS DESTA PUBLICAÇÃO PARA:

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA

DIVISÃO DE PUBLICAÇÕES

Rua Bulcão Viana, 90 — CEP 88010-970 — Florianópolis — SC

E-mail: publicacoes@tce.sc.gov.br



Mais um canal de interação entre o TCE/SC e a sociedade.



ENVIE SUAS RECLAMAÇÕES, CRÍTICAS, SUGESTÕES OU INFORMAÇÕES.

Portal: www.tce.sc.gov.br

E-mail: ouvidoria@tce.sc.gov.br

Carta: rua Bulcão Viana, nº 90 – Caixa Postal 733 – Centro – CEP 88.020-160 – Florianópolis/SC.

Fax: (48) 3221-3610.