

RESOLUÇÃO nº 06/2025

Regulamenta as diretrizes, as rotinas e os procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria Digital do Tribunal de Contas do Município de São Paulo quando do recebimento de manifestações oriundas da sociedade, e dá outras providências.

O **TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO o disposto no artigo 5º, XXXIII, da Constituição Federal de 1988;

CONSIDERANDO o disposto na 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 o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO o disposto nos artigos 2º, parágrafo único, e 6º da Resolução nº 06/14, que instituiu a Ouvidoria Digital do Tribunal de Contas do Município de São Paulo;

CONSIDERANDO a necessidade de padronização, uniformização, racionalização e integração entre as práticas, rotinas e procedimentos administrativos internos concernentes à recepção, classificação, ao tratamento, encaminhamento e à destinação, no âmbito do Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCMSP), de dados, informações e/ou documentações, por intermédio do canal de entrada disponível aos usuários;

CONSIDERANDO a relevância da distinção de conceitos, mediante definição de critérios que conduzam a uma melhor aplicação, bem como à convergência dos fluxos organizacionais existentes no âmbito do TCMSP,

RESOLVE:

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Os procedimentos administrativos a serem adotados pela Ouvidoria Digital do Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCM-SP), quando do recebimento das manifestações provenientes da sociedade, obedecerão ao disposto nesta Resolução.

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

I - Ouvidoria Digital do Tribunal de Contas do Município de São Paulo (Ouvidoria): o canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Público, caracterizando-se como um mecanismo interlocutor da sociedade que, mediante reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimula a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços públicos, conforme as disposições e competências previstas em Resolução;

II - Manifestações de Ouvidoria: demandas da sociedade recebidas por meio dos canais próprios da Ouvidoria Digital, assim compreendidas:

a) Pedido de Acesso à Informação: solicitação de documentos produzidos e custodiados pelo TCMSP em atendimento à Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação – LAI);

b) Denúncia: manifestação de irregularidade que relatar fatos que contiverem indícios de dano ao erário, de enriquecimento ilícito ou de ofensa a princípios e normas que regem a Administração Pública, com averiguação da competência do TCMSP;

c) Elogio: manifestação de apreço, reconhecimento ou satisfação relacionada ao atendimento aos serviços prestados pelo TCMSP;

d) Reclamação: manifestação de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização do serviço relacionada a um serviço prestado pelo TCMSP;

e) Simplifique: manifestação que possibilita ao cidadão a sugestão de alguma ideia para desburocratizar o serviço público;

f) Solicitação de providência: manifestação em que o cidadão pede um atendimento ou prestação de serviço específico ao TCMSP, inclusive informação sobre o que o TCMSP faz ou fiscaliza;

g) Sugestão: manifestação que apresente uma ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo TCMSP;

h) Requerimentos e informações envolvendo a Lei Geral de Proteção de Dados: manifestação visando garantir que os dados pessoais sejam tratados de forma segura, confiável e cumprindo sua finalidade, em atendimento à Lei nº 13.709/2018.

§ 1º O sigilo é garantido a todas as Manifestações de Ouvidoria Digital do TCMSP;

§ 2º Mesmo apresentada anonimamente, a denúncia poderá ser acolhida com respaldo no direito constitucional de petição. Dar-se-á quando o manifestante não quiser se identificar, ou quando a Ouvidoria não possuir elementos para determinar nem o nome ou o prenome do registro civil, respectiva documentação pessoal, contato ou domicílio do denunciante.

Procedimentos para atendimento ao Cidadão

Art. 3º As manifestações tratadas no artigo 2º, II, serão recebidas exclusivamente por intermédio dos canais próprios da Ouvidoria, pela internet no *link* de acesso na página da Ouvidoria no site do TCMSP, *e-mail*, telefone, carta ou atendimento presencial.

Art. 4º No caso de atendimento presencial ou por telefone, será registrada a manifestação com as informações prestadas no sistema informatizado da Ouvidoria.

Art. 5º Para obter as informações e registrar os atendimentos, o servidor responsável pelo atendimento deverá:

I iniciar o atendimento informando que é garantido o sigilo das informações e que a denúncia pode ser registrada como anônima, caso assim pretender o cidadão, orientando-o sobre o que implica o sigilo e o anonimato e, na medida do possível, encorajando-o a registrar seus dados pessoais, para conferir maior confiabilidade às informações, bem como possibilitar o retorno da manifestação quando for concluída;

II solicitar informações adicionais ao cidadão, orientando-o, inclusive, se for o caso, a pesquisar e encaminhar novos dados, documentos e/ou provas;

III - orientar o cidadão com relação ao acompanhamento de seu atendimento, conforme número do protocolo de atendimento gerado pelo sistema informatizado;

IV na hipótese de se verificar que o cidadão possui apenas informações genéricas, explicar a ele sobre a dificuldade de averiguação da manifestação, ressaltando que, mesmo assim, as informações por ele prestadas serão enviadas para conhecimento da unidade competente;

V caso a manifestação possua vários tópicos, com natureza e/ou temas diferentes, deverá ser desmembrada em dois ou mais atendimentos, buscando tornar mais célere a análise dos tópicos;

VI ao finalizar o atendimento, agradecer as informações prestadas e à confiança na Ouvidoria, presencialmente ou pelos meios disponíveis, e destacar a importância do controle social na correta aplicação dos recursos públicos.

Análise Preliminar e de Classificação das Manifestações

Art. 6º A Ouvidoria realizará análise preliminar dos atendimentos registrados para apurar se os assuntos abordados possuem relação com o âmbito de atuação do TCMSP.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá realizar pesquisas prévias de documentos e processos nos sistemas informatizados do TCMSP a fim de identificar a existência de procedimentos de fiscalização em andamento sobre o tema citado na manifestação, informando à Presidência ou à Unidade Administrativa competente os resultados obtidos quando do encaminhamento da manifestação para deliberação

Art. 7º Caso o conteúdo da manifestação recebida não diga respeito a tema que deva ser tratado no âmbito de atuação do TCMSP, a Ouvidoria poderá:

I encaminhá-la para a Ouvidoria do respectivo órgão, entidade ou instituição envolvida, para posterior remessa do protocolo daquela ouvidoria ao cidadão para acompanhamento;

II orientar o cidadão sobre os meios de comunicação da respectiva Ouvidoria para que ele possa entrar em contato e registrar a sua manifestação.

Parágrafo único. Nos casos em que o conteúdo da manifestação não seja passível de registro pela Ouvidoria do TCMSP, será dado o retorno imediato ao cidadão com a exposição dos motivos.

Art. 8º Para as manifestações relativas a pedidos de acesso à informação, em atendimento à Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação – LAI), a Ouvidoria verificará, por meio dos sistemas informatizados de pesquisa do TCMSP, se o pedido se refere a processo arquivado ou em tramitação, observando-se o seguinte

I - A solicitação de informação referente a processo físico ou eletrônico julgado e arquivado no âmbito do TCMSP, após deferimento da Presidência, deverá ser encaminhada à Unidade Técnica de Cartório, Cadastro e Arquivo (UTCCA), que fará a juntada das informações ao respectivo expediente e adotará as providências necessárias ao atendimento do requerido, retornando para a Ouvidoria efetuar a conclusão do atendimento.

II – Caso a solicitação de informações se refira a processo que esteja em tramitação, a Ouvidoria do TCMSP encaminhará o expediente ao Relator da matéria, por intermédio da Presidência, para deliberação quanto ao atendimento do requerido.

III – Na hipótese de a solicitação de informações referir-se a questionamentos administrativos, a Ouvidoria do TCMSP encaminhará o expediente à Unidade Administrativa competente, que fará a juntada das informações, retornando para a Ouvidoria efetuar a conclusão do atendimento.

Art. 9º Para as manifestações relativas a pedidos de informação e requerimento concernente à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), em atendimento à Lei nº 13.709/2018, a Ouvidoria do TCMSP encaminhará o expediente ao Encarregado de Dados do Tribunal, que fará a juntada das informações, retornando para a Ouvidoria efetuar a conclusão do atendimento.

Art. 10. Para as manifestações relativas às denúncias de que trata o artigo 2º, II, “b”, o expediente será encaminhado ao Relator da matéria, por intermédio da Presidência.

§ 1º Sob o aspecto procedimental, as Denúncias reportadas no artigo 2º, II, “b”, não se confundem com as Representações aludidas nos artigos 54 a 59 do RITCMSP, sendo distintos os ritos, os fluxos e as rotinas correspondentes, devendo as Representações serem protocoladas diretamente na Unidade Técnica de Protocolo e Autuação (UTPA).

§ 2º Caso a manifestação recebida na Ouvidoria seja registrada como denúncia, mas se caracterize de fato como Representação, a Ouvidoria deverá esclarecer ao cidadão quanto ao registro adequado para uma Representação, ou seja, por intermédio da Unidade Técnica de Protocolo e Autuação (UTPA).

Art. 11. Após a análise preliminar mencionada no art. 6º, a Ouvidoria classificará e processará as manifestações nos termos do art. 2º desta Resolução. As manifestações serão organizadas e enviadas à Presidência ou à Unidade Administrativa competente do TCMSP para análise e providências, com o objetivo de assegurar ao cidadão um retorno adequado sobre as medidas adotadas.

§ 1º Se a manifestação ensejar atuação do controle externo, a Presidência do TCMSP encaminhará o expediente ao Relator da matéria, que poderá consultar a Secretaria de Controle Externo sobre o procedimento de fiscalização adequado e, na hipótese de deliberação no sentido da abertura de procedimento de fiscalização, determinar a autuação correspondente, caso ainda não haja outro(s) em andamento sobre o tema, observados os critérios de risco, materialidade, relevância e oportunidade.

§ 2º As peças de informação não serão autuadas, exceto no caso previsto no parágrafo anterior, devendo ser arquivadas quando os fatos narrados não se caracterizarem segundo os seus critérios.

Procedimentos para Controle dos Atendimentos pela Ouvidoria Digital do TCMSP

Art. 12. A Ouvidoria fará o controle diário das manifestações recebidas, encaminhando-as conforme estabelecido nos artigos 6º, 7º, 8º, 9º e 10, e fará a verificação dos atendimentos pendentes de resposta para controle dos prazos estabelecidos na Lei nº 12.527/2011 e na Lei nº 13.460/2017.

Parágrafo único. Na ausência de manifestação por parte da respectiva unidade, em tempo razoável, o servidor responsável pela Ouvidoria deverá encaminhar *e-mail*, com ciência à Presidência do TCMSP, ao chefe da unidade que a demanda foi enviada, para as providências necessárias ao retorno do atendimento no devido prazo.

Art. 13. O controle efetivo sobre os atendimentos da Ouvidoria objetiva garantir a qualidade das informações e dos serviços por ela prestados para o público interno e externo, relativamente ao conteúdo e utilização das informações pelo TCMSP, bem como aos prazos para as manifestações dos órgãos envolvidos.

Art. 14. A Ouvidoria publicará no Portal do Tribunal relatório de que trata o artigo 3º, inciso XI da Resolução nº 06/14.

Procedimentos para Respostas de Atendimentos ao Cidadão pela Ouvidoria Digital do TCMSP

Art. 15. A Ouvidoria deverá informar ao manifestante, de forma clara, sucinta e eficiente, utilizando linguagem cidadã, o andamento ou a conclusão do seu atendimento, informando as

providências pertinentes adotadas conforme o caso, com base nas manifestações das unidades técnicas do TCMSP e/ou do órgão público a que se refere a demanda.

Parágrafo único. A Ouvidoria será responsável pelo encerramento do atendimento e o respectivo retorno ao demandante sobre as manifestações recebidas

Art. 16. As respostas, em meio físico ou eletrônico, deverão ser registradas no sistema informatizado da Ouvidoria, e os documentos relacionados deverão ser digitalizados no respectivo atendimento.

Disposições Finais

Art. 17. O *caput* do artigo 2º; o inciso XI e o parágrafo único do artigo 3º, todos da Resolução nº 06/14, passam a vigorar com a seguinte redação:

“**Art. 2º.** O Presidente do Tribunal de Contas nomeará o Ouvidor, nos termos do artigo 10, inciso I, da Lei nº 18.099/2024.

Art. 3º.

(...)

XI – encaminhar à Presidência, com cópia para os Conselheiros, relatório trimestral consolidado das atividades, ocorrências e sugestões para o permanente aperfeiçoamento dos procedimentos do Tribunal.

Parágrafo único – O acesso à informação requerida será imediato, respeitados os prazos previstos na Lei nº 12.527/2011.”

Art. 18. Fica revogada a Ordem Interna SG/GAB nº 03/2016.

Art. 19. A Presidência do TCMSP decidirá sobre os casos omissos.

Art. 20. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário Conselheiro “Paulo Planet Buarque”, 19 de março de 2025.

a) **DOMINGOS DISSEI** – Conselheiro Presidente; a) **RICARDO TORRES** – Conselheiro Vice-Presidente; a) **ROBERTO BRAGUIM** – Conselheiro Corregedor; a) **JOÃO ANTONIO** – Conselheiro; a) **EDUARDO TUMA** – Conselheiro.