

# Guia da Ouvidoria do TCE-RJ





# Guia da Ouvidoria do TCE-RJ

Este guia foi criado com cuidado e atenção pela equipe da Ouvidoria do TCE-RJ e objetiva explicar à sociedade como encaminhar manifestações e informações, além de informar quais os tipos de demanda podem ser recebidas pela Ouvidoria do TCE-RJ.

---

## A Ouvidoria:



### NÃO RECEBE

#### **DENÚNCIA**

(DEVE SER ENCAMINHADA DO PROTOCOLO)

#### **REPRESENTAÇÃO**

(DEVE SER ENCAMINHADA AO PROTOCOLO)

#### **CONSULTA**

(DEVE SER ENCAMINHADA AO PROTOCOLO)

#### **PEDIDO DE ELABORAÇÃO DE PESQUISAS**

#### **PEDIDOS DE PARECERES, CONSULTORIA OU ASSESSORIA JURÍDICA**

#### **QUALQUER DOCUMENTO**

(OFÍCIO, MEMORANDO, SOLICITAÇÃO, ETC -  
DEVEM SER ENCAMINHADOS AO PROTOCOLO)

### RECEBE E ENCAMINHA AOS SETORES COMPETENTES



#### **MANIFESTAÇÕES**

(CRÍTICAS, SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES) SOBRE  
SERVIÇOS PRESTADOS PELO TCE-RJ.

**INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE ATOS  
ADMINISTRATIVOS E DE GESTÃO PRATICADOS  
PELOS JURISDICIONADOS DO TCE, DE FORMA A  
SUBSIDIAR OS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO  
DO TCE-RJ.**

**PEDIDOS DE INFORMAÇÃO COM FUNDAMENTO  
NA LEI 12.527/11, PARA ACESSO A DADOS NÃO  
DISPONÍVEIS NO PORTAL DO TCE-RJ**

# Competências

A Ouvidoria integra o cidadão ao TCE-RJ por meio do diálogo, promovendo o controle social e possibilitando o aprimoramento dos serviços prestados.

*A Ouvidoria do TCE-RJ NÃO é o canal responsável por receber e processar denúncias, representações ou consultas pela Ouvidoria do TCE-RJ.*

**As denúncias, representações ou consultas devem ser protocoladas no seguinte endereço eletrônico:**

<https://www.tcerj.tc.br/protocolo-publico-eletronico/novo-protocolo?tipoProtocolo=2>

**SAIBA MAIS AQUI, COMO  
ENCAMINHAR UMA DENÚNCIA,  
REPRESENTAÇÃO E UMA CONSULTA**



# Manifestações

As manifestações dirigidas à Ouvidoria podem se referir a situações relativas:



## AO TCE-RJ

Quando o conteúdo da manifestação disser respeito a um serviço prestado pelo próprio TCE-RJ.



## AOS JURISDICIONADOS DO TCE-

Quando o conteúdo da manifestação se referir a um ato administrativo ou de gestão praticado pelas pessoas físicas ou jurídicas fiscalizadas pelo TCE-RJ.

O jurisdicionado é aquele que se submete às decisões do Tribunal; ou seja, todo aquele que pratica atos que serão controlados pelo Tribunal de Contas, tanto na esfera municipal quanto na estadual.

## QUAIS SÃO AS MANIFESTAÇÕES REFERENTES A ATOS PRATICADOS PELOS JURISDICIONADOS?

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria pelos cidadãos e que se referem a atos praticados pelos jurisdicionados **têm por objetivo apresentar ao TCE-RJ informações relevantes que poderão subsidiar futuras auditorias e demais instrumentos de fiscalização.**

## É essa a determinação do artigo 2º, III, da Resolução 282/14:

III - Receber, registrar, analisar e encaminhar aos setores competentes informações relevantes fornecidas sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública sujeitos à jurisdição do TCE-RJ, de forma a subsidiar os procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização, excetuada a formulação de denúncia, representação e consulta por serem de rito próprio e regulamentadas no Capítulo V, artigos 68 a 72 do Regimento Interno do TCE-RJ aprovado pela Deliberação nº 167/92 combinado com os artigos 58 a 60 da Lei Complementar Estadual nº 63/90.

No caso de manifestação referente a atos administrativos do jurisdicionado, a Ouvidoria recebe a manifestação, analisa e encaminha para o setor técnico especializado, a fim de que o setor registre os dados que irão subsidiar futuras auditorias e apresente uma resposta a ser encaminhada ao cidadão.

Não existe reclamação, crítica, elogio, informação ou esclarecimento sobre atos dos jurisdicionados, apenas coleta de informações relevantes para uso em futuras ações de fiscalização pelo TCE-RJ.

As manifestações referentes a atos administrativos do jurisdicionado não podem ser tratadas pela Ouvidoria ou pelos setores especializados do TCE-RJ como informação, reclamação, crítica, elogio ou esclarecimento, mas devem compor o banco de dados que será utilizado em futuras auditorias a partir da avaliação de critérios de relevância e materialidade.

Como o exercício das competências do TCE-RJ é realizado concomitante e posteriormente à prática de atos administrativos pelo jurisdicionado, dificilmente o fato relatado pelo cidadão já terá sido objeto de averiguação pelo TCE-RJ, seja em auditorias ou em outras ações.

Não haverá, portanto, uma resposta imediata sobre ações praticadas pelo TCE-RJ a respeito do fato narrado na manifestação, uma vez que o conteúdo da resposta a ser dada ao cidadão irá se limitar às ações de fiscalização realizadas pelo TCE-RJ sobre atos pretéritos, e não presentes ou futuros, praticados pelo jurisdicionado e já julgados pelo plenário.

Portanto, apesar da Ouvidoria não receber denúncia, representação ou consulta, as quais deverão dar entrada no TCE-RJ pelo protocolo, a Ouvidoria recebe informações relevantes, que dizem respeito a atos praticados pelos jurisdicionados.

Muitas vezes, o cidadão, ao se deparar com um ato praticado por um administrador público, deseja que o TCE-RJ inicie imediatamente uma investigação das ações daquele administrador público. Mas a realidade é que, na ordem jurídica brasileira, o TCE-RJ faz parte de uma rede de órgãos públicos de fiscalização, em que cada um exerce uma determinada competência. Fazem parte dessa rede de órgãos de fiscalização, por exemplo:

- Ministério Público Federal e Estadual.
- Polícia Federal
- Tribunal de Contas da União
- Assembleia Legislativa
- Câmaras de vereadores
- Agências reguladoras.

A competência do TCE-RJ **NÃO** é a de instaurar um processo criminal, ou prender um administrador público ou até mesmo obrigá-lo a construir uma ponte ou uma escola.

Compete ao TCE-RJ a fiscalização dos gastos públicos e, para isso, cabe ao Tribunal realizar várias ações de controle como, por exemplo, auditorias, julgamento das contas dos administradores, registro de aposentadorias e exame de atos e contratos. Vale lembrar que essas ações de controle são realizadas após a prática do ato pelo administrador público.



Além disso, essas fiscalizações obedecem a uma programação elaborada a partir de critérios técnicos de relevância e materialidade, na qual são avaliadas quais as ações que deverão ser tomadas.

Objetivando incluir no banco de dados os elementos que servirão de base para a elaboração das ações de fiscalização é que a resolução n 282/14, que regulamenta a Ouvidoria, determina que as informações encaminhadas pelos cidadãos serão enviadas ao setor técnico. Essas informações irão compor o banco de dados do controle externo, o qual será utilizado para montar o cronograma das fiscalizações realizadas pelo TCE-RJ.

A Ouvidoria sempre irá responder às questões do cidadão tomando por base as informações coletadas a partir das decisões tomadas pelo plenário. Além disso, poderão acontecer auditorias futuras oriundas das informações encaminhadas pelo cidadão a respeito dos atos administrativos praticados pelos jurisdicionados.

Vale lembrar que uma informação referente as ações praticadas pelos administradores públicos não se confunde com uma denúncia ou uma representação.



As denúncias e as representações deverão ser necessariamente protocoladas no TCE-RJ para que venham a se tornar processos, objetivando a apuração pelo corpo técnico e posterior votação no plenário, com a observância do devido processo legal. A formalização de uma denúncia ou representação obedece a um normativo próprio e exige o cumprimento de uma série de requisitos.

Portanto, nos casos de denúncia, representação e consulta, estaremos diante de um processo e não de uma manifestação direcionada à Ouvidoria. Sendo assim, as manifestações encaminhadas pelos cidadãos à Ouvidoria se resumem a:



### **INFORMAÇÕES SOBRE ATOS ADMINISTRATIVOS PRATICADOS PELOS JURISDICIONADOS**

Objetivam trazer ao TCE-RJ informações sobre atos praticados pelos administradores públicos jurisdicionados, que serão registradas pelo setor técnico e irão integrar o banco de dados, o qual irá subsidiar a elaboração de futuros atos de fiscalização.



### **MANIFESTAÇÕES SOBRE SERVIÇOS DO TCE-RJ**

Objetivam apresentar à Ouvidoria reclamação, elogio, crítica, sugestões ou solicitar informações sobre os serviços prestados pelo TCE-RJ.

# Manifestação sobre serviços prestados pelo TCE-RJ

As manifestações referentes aos serviços prestados pelo TCE-RJ serão recebidas pela Ouvidoria, que as analisa e as encaminha para o setor técnico especializado, objetivando apresentar uma resposta ao cidadão e aperfeiçoar os serviços prestados pelo TCE-RJ.

Por se tratar de manifestações referentes aos serviços prestados pelo TCE-RJ, e como o próprio TCE poderá rever imediatamente os seus próprios serviços, essas manifestações são classificadas pelo artigo 2º, II, Resolução 282/14 como: reclamação, sugestão, crítica, elogio, informação ou esclarecimento.

## **Pedidos de informação fundamentados na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/11)**

Além das manifestações referentes a serviços prestados pelo TCE-RJ e do pedido de informações relativas a atos administrativos praticados por jurisdicionados, o cidadão também poderá solicitar, por meio da Ouvidoria, o acesso à informação pública, com fundamento na [Lei de Acesso à Informação – Lei 12.527/11 – conhecida como LAI](#).

A lei de acesso à informação, lei nº 12.527/11, conhecida como LAI, determina que a transparência é a regra e o sigilo é a exceção, regulamentando o direito constitucional dos cidadãos aos registros administrativos e às informações sobre atos dos administradores públicos.



O objetivo da LAI é disponibilizar o acesso aos dados que não são objeto de transparência ativa, ou seja, não podem ser acessados pelo cidadão por meio do portal TCE-RJ, via internet.

## O QUE É INFORMAÇÃO?

Conjunto de conhecimentos acumulados sobre um certo tema. São exemplos de informações: registros de despesas, de editais, de licitações e de contratos realizados.

## QUAIS INFORMAÇÕES PODEM SER SOLICITADAS POR MEIO DE UM PEDIDO FUNDAMENTADO NA LAI?

As informações e dados públicos, exceto os sigilosos e os de caráter pessoal, produzidos ou custodiados pelo TCE-RJ (art. 2º, da Resolução TCE-RJ nº 275/13).

## NÃO PODERÃO SER OBJETO DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO:

**PEDIDO DE PESQUISAS:** Nesses casos, o cidadão deverá proceder a buscas a partir dos instrumentos de pesquisas, disponibilizados na página do TCE-RJ na internet.

**PEDIDOS GENÉRICOS, DESPROPORCIONAIS OU DESARRAZADOS.**

**PEDIDOS QUE ENVOLVAM INFORMAÇÃO CLASSIFICADA COMO RESERVADA, SECRETA OU ULTRASECRETA, OU QUE DIGAM RESPEITO A INFORMAÇÕES PROTEGIDAS POR SIGILO ASSEGURADO POR LEI OU DECISÃO JUDICIAL.**



ACESSE AS LEGISLAÇÕES  
DA OUVIDORIA E DA LAI **AQUI**



## Como encaminhar uma manifestação ou fazer pedido de informação baseado na LAI

As manifestações ou pedidos de informação baseado na LAI podem ser encaminhados à Ouvidoria pelos seguintes CANAIS DE ATENDIMENTO:

- **Site:** <https://www.tcerj.tc.br/ouvidoria/externo/cadastro.do> (clique no canal Lei de Acesso à Informação)
- **E-mail:** [ouv@tcerj.tc.br](mailto:ouv@tcerj.tc.br)
- **Telefone:** 0800 0 25 3231
- **Correspondência ou presencialmente:** Praça da República, 70 – Térreo. Centro – Rio de Janeiro – RJ CEP: 20211-351

O atendimento presencial está temporariamente suspenso em decorrência da pandemia do coronavírus.

