

O que você
precisa saber
sobre a
Ouvidoria



TCSE

OUVIDORIA

Breve histórico

Instituída através da Resolução TC 264/11, datada de 7 de abril de 2011, a criação da Ouvidoria Geral foi impulsionada pela iniciativa da então Presidente do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe, Conselheira Maria Isabel Carvalho Nabuco D'Ávila que indicou o Conselheiro Clóvis Barbosa de Melo para ser o primeiro a ocupar o cargo de Conselheiro Ouvidor.

Apresentação

A Ouvidoria é um elo vital entre os cidadãos e as instituições públicas, desempenhando um papel crucial na promoção da transparência e na proteção dos interesses daqueles que desejam expressar suas opiniões. Ela oferece um canal acessível para que os cidadãos possam apresentar suas preocupações, garantir seus direitos e contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos.

A designação do Ouvidor é atribuída a um dos Conselheiros, não integrante da Mesa Diretora, nomeado pela Presidência do Tribunal e ratificado pelo Pleno, para um mandato de dois anos.





Quais as competências da **Ouvidoria Geral**?

- Diligenciar junto aos setores competentes no intuito de prestar as informações e/ou esclarecimentos solicitados sobre os atos praticados no âmbito deste Tribunal;
- Receber denúncias, informações, sugestões, reclamações, críticas e elogios sobre as atividades do Tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;
- Promover a apuração de reclamações acerca de deficiências na prestação de serviços, abusos e erros cometidos no âmbito do Tribunal, ressalvada à competência prevista no artigo 11 do Regimento Interno;
- Sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;
- Promover apoio aos órgãos internos do Tribunal.



Quais os tipos de **manifestações**?

- Denúncia de irregularidade
- Reclamação
- Sugestão
- Elogio
- Solicitação de Informação

Quem pode se **manifestar**?

- Cidadãos
- Jurisdicionados
- Setor público
- Setor privado
- Membros e servidores do TCE/SE

**Importante destacar que as manifestações somente serão encaminhadas ao setor competente se o interessado estiver devidamente identificado.*

Como acompanhar o **andamento das manifestações**?

- As manifestações serão protocoladas.
- O protocolo poderá ser acompanhado através do portal do jurisdicionado (SAGRES). Contudo, para acesso ao sistema será necessário realizar o cadastro, conforme abaixo: <https://www.tce.se.gov.br/> > Serviços > Portal do jurisdicionado > Ambientes > Ambiente de produção > Cadastre-se.
- Cumpre-se esclarecer que o protocolo passará por trâmite regular de instrução.
- Em caso de dúvida ou dificuldade de acesso, o Tribunal de Contas disponibiliza equipe técnica da Diretoria de Modernização e Tecnologia, basta encaminhar e-mail para integracao.jurisdicionado@tce.se.gov.br ou entrar em contato pelos telefones: (79)3216-4433 ou (79)3216-4625.



Quais os meios disponíveis para a realização da **manifestação?**

Através do e-mail
ouvidoria@tce.se.gov.br;

Através do Formulário de Contato disponível na aba **“Ouvidoria”** do portal do TCE.

