



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA GERAL
RESOLUÇÃO Nº 19.057

(Processo nº 2015/51087-8)

Aprova a 3ª versão do Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria modificado pela entrada em vigor da Lei nº 13.460/2017.

O Plenário do Tribunal de Contas do Estado do Pará, no uso de suas atribuições constitucionais, legais e regimentais,

CONSIDERANDO a entrada em vigor da Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO o que consta no Processo de nº 2018/51135-6, que contém o projeto de adequação do regulamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Pará à supracitada norma legal;

CONSIDERANDO a manifestação da Conselheira Ouvidora Ata nº 5.565, desta data,

CONSIDERANDO o que estabelece o art. 26 do Regulamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Pará, aprovado pelo Ato nº 74, de 01 de novembro de 2016 com as alterações processadas pelo ato nº 78 de 05 de julho de 2018;

CONSIDERANDO a manifestação da Conselheira Ouvidora Rosa Egídia Crispino Calheiros Lopes e a manifestação da Presidência constante da Ata da sessão ordinária nº 5.594, desta data;

RESOLVE:

unanimemente,

Art. 1º Aprovar a 3ª versão do Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado, nos termos do Anexo I desta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação e produzirá efeitos a partir do dia 22 de outubro de 2018.

Art. 3º Fica revogada, a partir de 22 de outubro de 2018, a Resolução nº 18.861, de 06 de dezembro de 2016.

Plenário “Conselheiro Emílio Martins”, em Sessão Ordinária de 16 de outubro de 2018.

ANDRÉ TEIXEIRA DIAS
Presidente em exercício

NELSON LUIZ TEIXEIRA CHAVES

CIPRIANO SABINO DE OLIVEIRA JUNIOR

LUÍS DA CUNHA TEIXEIRA

ODILON INÁCIO TEIXEIRA

ROSA EGÍDIA CRISPINO CALHEIROS LOPES



Manual de Procedimentos Internos



3ª edição
Outubro - 2018

3ª edição

Edições anteriores

Presidente

Conselheira Maria de Lourdes Lima de Oliveira

Vice-presidente

Conselheiro André Teixeira Dias

Corregedor

Conselheiro Odilon Inácio Teixeira

Ouvidora

Conselheira Rosa Egídia Crispino Calheiros Lopes

Membros

Conselheiro Nelson Luiz Teixeira Chaves

Coordenador de Tecnologia da Informação

Conselheiro Cipriano Sabino de Oliveira Junior

Coordenador de Sistematização e Consolidação de Jurisprudência

Conselheiro Luis da Cunha Teixeira

Coordenador de Assistência Social

Presidente do Conselho Consultivo da Escola de Contas Alberto Veloso

Conselheiros Substitutos

Julival Silva Rocha

Milene Dias da Cunha

Daniel Mello

Edvaldo Fernandes de Souza

Equipe Técnica da Ouvidoria

Tatiana Vieira Moreira da Silva

José Ribamar de Andrade Moura

Olga Benário Prantera

Presidente

Conselheiro Luis da Cunha Teixeira

Vice-Presidente

Conselheira Maria de Lourdes Lima de Oliveira

Corregedor

Conselheiro André Teixeira Dias

Ouvidor

Conselheiro Odilon Inácio Teixeira

Membros

Conselheiro Nelson Luiz Teixeira Chaves

Coordenador de Sistematização e Consolidação de Jurisprudência

Conselheiro Cipriano Sabino de Oliveira Junior

Coordenador de Tecnologia da Informação

Conselheira Rosa Egídia Crispino Calheiros Lopes

Coordenadora de Assistência Social

Presidente do Conselho Consultivo da Escola de Contas Alberto Veloso

Conselheiros Substitutos

Julival Silva Rocha

Milene Dias da Cunha

Daniel Mello

Edvaldo Fernandes de Souza

Equipe Técnica da Ouvidoria

Alberto Vieira de Souza Junior

José Ribamar de Andrade Moura

Olga Benário Prantera



Manual de Procedimentos Internos

P221m Pará. Tribunal de Contas do Estado.

Manual de Procedimentos Internos: Ouvir Para Melhor Servir. - TCE/Ouvidoria. - 3ª
ed.rev. e atual. Belém:TCE/PA, 2018.
38p.

1.Procedimentos Internos - TCE/PA - Manual. I. Título

CDD 341.3852(09811)



Negócio

Contribuímos para a participação do cidadão e à melhoria da gestão.

Missão

Assegurar ao cidadão a participação na melhoria da atuação do controle externo exercido pelo TCE-PA.

Visão

Ser um instrumento de cidadania na transformação do processo de gestão para a excelência do controle externo.

SUMÁRIO

Primeira Parte	
Introdução	7
Base Legal da Ouvidoria	7
O Papel da Ouvidoria do TCE-PA	8
Princípios	9
Principais Conceitos	9
Segunda Parte	
Canais de Comunicação	10
Tipos de Demandas	11
Procedimentos para Atendimento das Demandas	14
Prazo de Resposta das Demandas	17
Terceira Parte	
Fluxo de Trabalho da Ouvidoria	18
Prazos para o Trâmite das Demandas	22
Quarta Parte	
Procedimentos para Elaboração do Relatório de Atividades	23
Procedimentos para Elaboração do Relatório de Proposição de Melhoria	25
Procedimentos para Medição dos Indicadores de Desempenho	27
Anexo I - Regulamento da Ouvidoria TCE-PA	30
Anexo II - Fluxograma	37
Anexo III - Ficha de Cadastro de Demanda	38

PRIMEIRA PARTE

1.1. Introdução

O Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria, previsto no Ato nº 74/2016 (Regulamento da Ouvidoria do TCE-PA), constitui-se num dos principais documentos de padronização das rotinas de trabalho da Ouvidoria. Nele são normatizados os procedimentos a serem observados durante a execução das tarefas da Ouvidoria.

Desta forma, O Manual de Procedimentos Internos descreve, explica e orienta a execução das tarefas da Ouvidoria, no cumprimento de suas competências, devendo ser seguido por todos os integrantes da Unidade.

1.2. Base Legal da Ouvidoria

Na esfera federal a Constituição de 1988, apresenta um conjunto de dispositivos voltados para assegurar as formas de participação do cidadão na administração pública.

Dentre estes dispositivos temos o inciso XXXIII, do art. 5º, que estabelece a todos os cidadãos o direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse geral ou coletivo.

Art. 5º [...]

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

O § 3º, do art. 37 (com a redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) estabelece que a participação do usuário na administração pública deve ser disciplinada por lei, dando destaque em seus incisos:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

[...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

- II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos do governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;
- III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo do cargo, emprego ou função na administração pública.

Complementando esse conjunto de dispositivos temos o § 2º, do art. 216, que remete à administração pública a gestão da documentação governamental, bem como as providências para franquear sua consulta.

Art. 216 [...]

§ 2º Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.

A maioria destes dispositivos se encontra regulamentada por meio de normas como a Lei de Acesso a Informação (Lei nº 12.527/2011) e a Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017).

No âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Pará, a Ouvidoria encontra-se regulamentada na Lei Complementar nº 81/12 (Lei Orgânica do TCE-PA), no Ato nº 63/2012 (Regimento Interno) e no Ato nº 74/2016 (Regulamento da Ouvidoria).

1.3. O Papel da Ouvidoria do TCE-PA

A Ouvidoria é uma instância de representação do cidadão junto ao Tribunal de Contas do Estado do Pará.

A Unidade tem por finalidade assegurar a participação do cidadão no controle externo da administração pública e contribuir para o aprimoramento do processo de gestão do Tribunal e dos órgãos e entidades a ele jurisdicionados.

Além disso, a Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público (Lei nº 13.460/2017) apresenta capítulo específico (capítulo IV) disciplinando a atuação das ouvidorias, estabelecendo a essas unidades atribuições essenciais na relação existente entre a Administração Pública e o usuário de serviços públicos.

Cuidando das demandas enviadas pelo cidadão, a Ouvidoria do TCE-PA cumpre o seu ofício.

1.4. Princípios

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Pará deve observar os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência.

A atuação da Ouvidoria deve ainda, em especial, pautar-se pelos princípios de: compromisso com o cidadão-demandante, ética, excelência no atendimento, acolhimento, gestão participativa, disponibilidade e garantia de resposta.

Ver código de ética do ouvidor no site: www.abonacional.org.br (área institucional).

1.5. Principais Conceitos

- **Demanda:** toda manifestação apresentada ao Tribunal por meio dos canais de comunicação da Ouvidoria.
- **Demandante:** pessoa, natural ou jurídica, que venha a apresentar demanda à Ouvidoria do Tribunal.
- **Manifestação da Unidade Competente:** resposta fornecida pela Unidade Competente, à Ouvidoria, em razão de uma demanda.
- **Unidade Competente:** unidade da estrutura organizacional do Tribunal, com atribuições relacionadas ao objeto da demanda apresentada.
- **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.
- **Serviço público:** atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de serviços à população, exercida pelo Tribunal de Contas do Estado do Pará.

SEGUNDA PARTE

2.1. Canais de Comunicação

As demandas são recebidas pela Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:



Portal do TCE-PA www.tce.pa.gov.br

Formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria.

Acessível ao cidadão 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

Inclui os sistemas Ouvidoria on-line e e-SIC.



E-mail

ouvidoria@tce.pa.gov.br.

Disponível ao cidadão 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.



Telefone

(91) 3210-0800 / (91) 3210-0803

Disponível ao cidadão das 8h às 14h, de segunda a sexta-feira.



Correspondência

Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Pará
Travessa Quintino Bocaiúva, 1585 - Nazaré
CEP: 66.035-903 - Belém - PA



Presencial

Ouvidoria do TCE-PA
Travessa Quintino Bocaiúva, 1585 - Nazaré
Anexo 2 - 3º Andar - Belém - PA

Disponível ao cidadão das 8h às 14h, de segunda a sexta-feira.



Caixa Coletora

Tribunal de Contas do Estado do Pará
Recepção e Protocolo
Travessa Quintino Bocaiúva, 1585 - Nazaré - Belém - PA
Disponível ao cidadão das 8h às 16h, de segunda a sexta-feira.

Unidade Regional 1 (Representação Oeste do Pará)
Protocolo
Travessa Luiz Barbosa, 962 - Caranazal - Santarém - PA
Disponível ao cidadão das 8h às 14h, de segunda a sexta-feira.

Unidade Regional 2 (Representação Sul do Pará)
Protocolo
Avenida VP 8, Folha 32, Quadra 17, Lote 11 - Nova Marabá - Marabá - PA
Disponível ao cidadão das 8h às 14h, de segunda a sexta-feira.

2.2. Tipos de Demandas

Relativas aos serviços prestados pelo Tribunal ou pertencente a outros assuntos de sua competência, as demandas podem ser classificadas quanto à sua natureza, à identidade do demandante, à situação da demanda e à competência do Órgão.

2.2.1. Quanto à Natureza da Demanda

▪ Sugestão

Ideia ou proposta relativa à melhoria dos processos de trabalho do Tribunal ou ao aprimoramento dos serviços por ele prestados, bem como à prevenção, à correção de falhas e omissões nesses processos e serviços. Servirá como parâmetro para a melhoria da qualidade e da eficiência na atuação do TCE/PA.

▪ Elogio

Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação **decorrente de um serviço prestado ou da** atuação do Tribunal ou de seu servidor, quando no exercício de suas funções.

▪ Crítica ou Reclamação

Manifestação de insatisfação, desagrado ou protesto **decorrente de um serviço prestado ou da** atuação do Tribunal ou de seu servidor, quando no exercício de suas funções.

▪ **Solicitação de Providência**

Manifestação constituída por requerimento de adoção de providência por parte do Tribunal, relativa a serviço por ele prestado.

▪ **Esclarecimento**

Solicitação de explicação acerca de um serviço prestado pelo Tribunal ou sobre o seu funcionamento.

▪ **Orientação Técnica**

Pedido de orientação sobre matéria referente à área de atuação do Tribunal. Não se confunde com a consulta prevista na Lei Orgânica do Tribunal.

▪ **Pedido de Acesso à Informação**

Solicitação formulada nos termos da Lei nº 12.527/2011 e da Resolução nº 18.806/2016.

▪ **Comunicação de Irregularidade**

Manifestação que verse sobre indícios de ilegalidade ou irregularidade **em serviço prestado pelo Tribunal**, ou na atuação de autoridade, servidor, estagiário, terceirizado, contratado do Tribunal ou de agente público a ele jurisdicionado.

▪ **Denúncia**

As denúncias são utilizadas para informar irregularidades ou ilegalidades em serviço prestado pelo Tribunal ou em atos praticados na gestão de recursos públicos sujeitos à jurisdição do TCE-PA. Devem atender aos pressupostos de admissibilidade contidos no art. 227, do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado do Pará, aprovado pelo Ato nº 63/2012.

Art. 227. Somente será acolhida denúncia sobre matéria de competência do Tribunal, devendo referir-se a administrador ou responsável sujeito à sua jurisdição e ainda, atender, cumulativamente, aos seguintes requisitos:

I - apresentação em via original;

II - identidade completa do denunciante, inclusive com indicação do domicílio e residência, e número de inscrição no cadastro nacional de pessoas físicas ou jurídicas, conforme o caso;

III - redação clara, precisa e coerente na exposição do alegado;

IV - apresentação de prova ou indício concernente ao fato denunciado ou indicação de onde poderão ser encontradas.

▪ **Outras**

Manifestação que não se enquadre em nenhuma das naturezas anteriores.

2.2.2. Quanto à Identificação do Demandante

Todas as demandas são classificadas de acordo com as categorias discriminadas abaixo:

- **Anônima**

Quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato.

- **Identificada**

Quando o manifestante se identifica e/ou informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço).

- **Sigilosa**

Quando o manifestante se identifica (informa um meio de contato), contudo, solicita o sigilo sobre sua identificação, ou quando a ouvidoria entende ser necessário adotar esse procedimento.

2.2.3. Quanto à Situação da Demanda

As demandas são classificadas de acordo com as categorias abaixo:

- **Pendente**

Aquela em análise na Ouvidoria ou ainda não encaminhada à Unidade Competente.

- **Em Tramitação**

Aquela que aguarda manifestação da Unidade Competente.

- **Resposta Parcial**

Aquela que recebeu uma resposta não conclusiva, aguardando resposta final.

- **Concluída**

Aquela que recebeu uma resposta final.

- **Cancelada**

Aquela registrada no sistema por engano, em duplicidade ou que foi mal formulada.

- **Registrada**

Aquela que, pela sua natureza, não requer providência, além do registro.

2.2.4. Quanto à Competência do Órgão

Todas as demandas são classificadas de acordo com as categorias discriminadas abaixo:

▪ Própria

Quando trata de assunto relacionado com as competências e atribuições do TCE-PA.

▪ Imprópria

Quando trata de assunto não relacionado com as competências e atribuições do TCE-PA. Ao receber manifestações que não são relativas ao Tribunal, a Ouvidoria deve indicar qual o órgão ou entidade a ser procurado para o encaminhamento adequado.

2.3. Procedimentos para Atendimento das Demandas

Conforme a modalidade de atendimento, devem ser observados os seguintes procedimentos:

2.3.1. Atendimento Pessoal

O atendimento nesta modalidade pode ser agendado ou não.

O cidadão deve ser orientado a apresentar uma demanda para cada tipo de assunto. O procedimento objetiva agilizar o atendimento, pois com o desdobramento dos assuntos, as várias demandas resultantes poderão ser tratadas de maneira simultânea.

O tempo de atendimento não pode exceder a 30 minutos.

Procedimento:

- o atendimento agendado, deve observar a data e hora marcadas;
- o cidadão deve ser recebido com cortesia, tratado por Senhor ou Senhora e ouvido atentamente;
- informar ao cidadão, logo no início do atendimento, que a manifestação pode ser anônima ou sigilosa, se necessário ou conveniente para o mesmo;
- após o relato do cidadão, deve ser verificado se a manifestação trata-se de assunto de competência da Ouvidoria;
- caso positivo, uma demanda deve ser registrada junto ao Sistema Ouvidoria On-line, com o maior número de informações possíveis;
- caso negativo, o cidadão deve ser informado e encaminhado à unidade, ao órgão ou à entidade competente;

- em caso de denúncia, obtê-la formalmente e devidamente assinada, observando os pressupostos de admissibilidade contidos no art. 227, do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado do Pará, aprovado pelo Ato nº 63/2012;
- após o cadastro da demanda, deve ser esclarecido ao demandante o fluxo de tramitação, o prazo de resposta e que a demanda registrada pode ser acompanhada via Portal da Ouvidoria do TCE-PA, ou que é possível buscar informações por meio do telefone da Ouvidoria;
- ao final do atendimento agradecer pelas informações e pela confiança depositada na Ouvidoria do TCE-PA.

2.3.2. Atendimento via Telefone

O demandante deve ser estimulado a fornecer um telefone para contato possibilitando futuros esclarecimentos sobre a demanda.

O cidadão deve ser orientado a apresentar uma demanda para cada tipo de assunto. O procedimento objetiva agilizar o atendimento, pois com o desdobramento dos assuntos, as várias demandas resultantes poderão ser tratadas de maneira simultânea.

O tempo de atendimento não pode exceder a 30 minutos.

Procedimento:

- toda chamada deve ser atendida, no máximo até o terceiro toque, com a saudação de bom-dia ou boa-tarde, a identificação da Ouvidoria, da instituição e o nome do atendente;
- o cidadão deve receber o tratamento de Senhor ou Senhora;
- após a identificação do cidadão, deve ser informado, logo no início do atendimento, que a manifestação pode ser anônima ou sigilosa, se necessário ou conveniente para o mesmo;
- após relatada a situação pelo cidadão, deve ser verificado se a manifestação trata-se de assunto de competência da Ouvidoria;
- caso positivo uma demanda deve ser registrada junto ao Sistema Ouvidoria On-line, com o maior número de informações possíveis;
- caso negativo a chamada deve ser transferida à unidade competente, ou informado ao cidadão que busque atendimento no órgão ou à entidade pertinente;
- em caso de denúncia, devido aos pressupostos de admissibilidade contidos no art. 227, do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado do Pará, aprovado pelo Ato nº 63/2012, solicitar que a mesma seja feita por meio do Sistema Ouvidoria On-line, no portal do TCE-PA (www.tce.pa.gov.br), por e-mail, por correspondência ou de modo presencial;
- após cadastro da demanda deve ser esclarecido ao demandante o fluxo de tramitação, o prazo de resposta e que a demanda registrada pode ser acompanhada via Portal da Ouvidoria do TCE-PA, ou ainda, que é possível buscar informações por meio do telefone da Ouvidoria;

- ao final do atendimento deve-se agradecer pelas informações e confiança depositada na Ouvidoria do TCE-PA.

2.3.3. Atendimento via Caixa Coletora

Junto à Caixa Coletora deve ser disponibilizada Ficha de Cadastro de Demanda, constante do Anexo III.

Procedimento:

- o recolhimento das Fichas de Cadastro de Demandas, deve ser feito diariamente:
 - na sede do Tribunal por servidor da Ouvidoria,
 - nas Unidades Regionais pelo Secretário de Representação;
- no caso das Unidades Regionais, as fichas coletadas devem ser encaminhadas à Ouvidoria no primeiro malote destinado à Unidade Sede, após o dia do recolhimento;
- após o recebimento das fichas de cadastro, deve ser verificado se a manifestação trata-se de assunto de competência da Ouvidoria;
- caso positivo uma demanda deve ser registrada junto ao Sistema Ouvidoria On-line;
- caso negativo a ficha de cadastro deve ser encaminhada à unidade competente, ou informado ao cidadão que a demanda é imprópria (via Sistema Ouvidoria On-line);
- em caso de denúncia, devido aos pressupostos de admissibilidade contidos no art. 227, do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado do Pará, aprovado pelo Ato nº 63/2012, verificar se estão presentes todos os requisitos exigidos. Caso os pressupostos de admissibilidade não estejam presentes, entrar em contato com o demandante solicitando o envio das informações necessárias, em tempo hábil, de modo a não ultrapassar o prazo máximo de atendimento. Não sendo possível entrar em contato ou decorrido o prazo de envio das informações solicitadas, cadastrar a demanda no Sistema Ouvidoria On-line como comunicação de irregularidade, conforme o Regulamento da Ouvidoria do TCE-PA, aprovado pelo Ato nº 74/2016.

2.3.4. Atendimento via E-mail ou Correspondência

Procedimento:

- após o recebimento do e-mail ou da correspondência, deve ser verificado se a manifestação trata-se de assunto de competência da Ouvidoria;
- caso positivo uma demanda deve ser registrada junto ao Sistema Ouvidoria On-line;
- caso negativo o e-mail ou a correspondência deve ser encaminhada à unidade competente, ou informado ao cidadão que a demanda é imprópria (via Sistema Ouvidoria On-line);

- em caso de denúncia, devido aos pressupostos de admissibilidade contidos no art. 227, do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado do Pará, aprovado pelo Ato nº 63/2012, verificar se estão presentes todos os requisitos exigidos. Caso os pressupostos de admissibilidade não estejam presentes, entrar em contato com o demandante solicitando o envio das informações necessárias, em tempo hábil, de modo a não ultrapassar o prazo máximo de atendimento. Não sendo possível entrar em contato ou decorrido o prazo de envio das informações solicitadas, cadastrar a demanda no Sistema Ouvidoria On-line como comunicação de irregularidade, conforme o Regulamento da Ouvidoria do TCE-PA, aprovado pelo Ato nº 74/2016.

2.3.5 Atendimento via Sistema Ouvidoria On-line

Procedimento:

- após o cadastro da demanda o cidadão receberá de forma automatizada o número de controle (número e ano da demanda) e a senha para consultar o estágio da manifestação, bem como as respostas enviadas pela Ouvidoria;
- o número de controle, a senha e as respostas também serão encaminhadas para o e-mail cadastrado pelo demandante.

2.4. Prazo de Resposta das Demandas

Conforme art. 22 do Regulamento da Ouvidoria do TCE-PA, aprovado pelo Ato nº 74/2016, será garantido a todos os demandantes o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção, **no prazo máximo de 30 (trinta) dias**, salvo quando não houver identificação do autor.

No caso de pedido de acesso à informação relacionado à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), não sendo possível conceder o acesso imediato à informação, o pedido deverá ser atendido em até 20 (vinte) dias. Este prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o demandante.

TERCEIRA PARTE

3.1. Fluxo de Trabalho da Ouvidoria

As etapas do procedimento básico de funcionamento da Ouvidoria encontram-se descritas abaixo e representadas no fluxograma, constante do Anexo II.

1ª Etapa - Recebimento

Nesta etapa, as demandas são recebidas pela Ouvidoria por meio de correspondência eletrônica, telefone, correspondências diversas, pessoalmente ou caixa coletora.

Procedimento:

- receber e registrar todas as demandas no Sistema Ouvidoria On-line, independente da sua forma ou conteúdo;
- comunicar ao demandante que a sua demanda foi recebida (resposta inicial), fornecendo o número da demanda e do protocolo, bem como senha para consulta do trâmite da demanda.

No caso de o Sistema Ouvidoria On-line encontrar-se inativo o registro da demanda deve ser feito manualmente, utilizando a Ficha de Cadastro de Demanda, constante do Anexo III.

2ª Etapa - Análise

Nesta etapa, a Ouvidoria deverá analisar o teor da demanda (conteúdo e pertinência), verificar se há dados suficientes para dar continuidade ao processo, se há a necessidade de colocar a demanda em sigilo, e para qual Unidade a demanda deve ser encaminhada.

Procedimento:

- observar se a demanda é de competência do Tribunal e se contém os elementos necessários para a sua análise;
- caso a demanda extrapole a competência da Ouvidoria, comunicar tal fato ao demandante, buscando encaminhá-lo ao órgão ou entidade competente;
- caso a demanda não contenha todos os elementos necessários para a sua análise, solicitar ao demandante informações complementares;
- classificar a demanda por sua natureza;
- identificar a unidade competente para responder a demanda;
- nos casos em que a própria Ouvidoria puder resolver a demanda, a resposta deve ser encaminhada ao demandante;
- verificar se a demanda deve ser encaminhada a algum órgão ou entidade externo.

Existem demandas para as quais, em função de sua recorrência, a Ouvidoria já dispõe de respostas. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao demandante, sem que necessite do encaminhamento da demanda à unidade competente.

No caso de uma demanda conter vários assuntos, com natureza e/ou áreas diferentes, esta deve ser desmembrada em duas ou mais demandas. O procedimento objetiva agilizar o atendimento, pois com o desdobramento dos assuntos, as várias demandas resultantes poderão ser tratadas de maneira simultânea.

3ª Etapa - Encaminhamento

Nesta etapa, a demanda que tenha dados suficientes, deve ser encaminhada para a unidade competente para a sua resolução. É importante que o demandante tenha conhecimento do encaminhamento dado à sua manifestação.

Procedimento:

- encaminhar a demanda à unidade competente para solucioná-la, informando o prazo para resposta;
- encaminhar comunicação ao demandante, informando sobre o envio da demanda à unidade competente;
- encaminhar a um órgão ou entidade externo, quando for o caso.

4ª Etapa - Acompanhamento

Nesta etapa, a Ouvidoria deve acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações. É importante acompanhar o cumprimento do prazo em todas as etapas, adotando todas as providências possíveis para que ele seja cumprido.

Procedimento:

- monitorar pelo Sistema Ouvidoria On-line e/ou Sistema de Gestão de Documentos do TCE-PA o trâmite da demanda;
- entrar em contato com a unidade competente no dia estabelecido para encaminhamento da manifestação, alertando sobre o vencimento do prazo;
- comunicar ao Ouvidor caso o prazo de manifestação não seja observado pela unidade competente.

5ª Etapa - Avaliação

Nesta etapa, a Ouvidoria deve avaliar a manifestação da unidade competente e, se não a considerar satisfatória, deve solicitar à instância imediatamente superior novas providências até a sua validação para encaminhamento ao demandante.

Procedimento:

- analisar a resposta proposta pela unidade competente;
- caso a Ouvidoria considere que a resposta não foi satisfatória, a demanda deve ser reencaminhada, para esclarecimentos ou complementação de informações, à instância imediatamente superior.

6ª Etapa - Comunicação

Esta etapa consiste em manter o demandante informado sobre o trâmite da sua demanda.

7ª Etapa - Fechamento

Nesta etapa deve ocorrer o encaminhamento de resposta satisfatória e conclusiva ao demandante.

Procedimento:

- informar ao demandante a providência adotada (resposta parcial) ou a resposta final (conclusiva), utilizando o meio de contato escolhido por ele (e-mail, telefone, carta, pessoalmente), observando-se o prazo máximo para resposta;
- no caso de demanda anônima, se não for possível contatar o demandante, considerá-la concluída e aguardar que ele contate a Ouvidoria.

A resposta ao demandante deve ser sempre revisada pelo Ouvidor.

8ª Etapa - Pesquisa de Satisfação

Esta etapa consiste em medir o grau de satisfação do demandante quanto ao serviço que a Ouvidoria do TCE-PA realiza. É fundamental para o monitoramento e avaliação do nível de eficiência e efetividade desse mesmo serviço.

Procedimento:

- quando a manifestação é concluída e o cidadão forneceu o seu e-mail para contato, o Sistema Ouvidoria On-line envia automaticamente o formulário da pesquisa, podendo o cidadão preenchê-lo ou não.

Os itens da Pesquisa de Satisfação serão voltados para medição da eficácia (Qual o seu grau de satisfação com o atendimento prestado por esta Ouvidoria? e Você utilizaria novamente os serviços desta Ouvidoria?) e da efetividade (Qual o seu grau de satisfação com a resposta recebida?).

3.1.1. Etapas Complementares ao Trabalho da Ouvidoria

Etapa - Registro e Arquivamento

Procedimento:

- registrar no Sistema Ouvidoria On-line as respostas fornecidas ao demandante (parciais e finais), observando as datas de encaminhamento;
- registrar no Sistema Ouvidoria On-line as informações complementares solicitadas;
- concluir o atendimento no Sistema Ouvidoria On-line e/ou Sistema de Gestão de Documentos do TCE-PA;
- registrar no Sistema Ouvidoria On-line observações finais, se necessário.

Excetuando as informações registradas no Sistema Ouvidoria On-line, que devem ser armazenadas por prazo indeterminado, a Ouvidoria arquivará as demandas recebidas conforme os critérios estabelecidos pelo Tribunal para o assunto.

Etapa - Análise das Estatísticas e dos Indicadores de Desempenho

Procedimento:

- agrupar e medir os dados, elaborando as estatísticas possíveis;
- analisar as estatísticas e indicadores relacionados ao desempenho do Tribunal e da própria Ouvidoria.

Os indicadores de desempenho devem ser elaborados conforme estabelecido na Quarta Parte deste Manual.

Etapa - Relatórios Gerenciais e Propostas de Melhoria

Procedimento:

- A partir das informações obtidas na atividade de ouvidoria, deve-se encaminhar à Presidência do TCE-PA os relatórios gerenciais, bem como as propostas de melhoria para o desempenho do Tribunal e da própria Ouvidoria.

Excetuando os casos previstos na legislação, condição em que serão seguidos os preceitos ali estabelecidos, os relatórios gerenciais devem ser elaborados conforme estabelecido na Quarta Parte deste Manual.

3.2. Prazos para o Trâmite das Demandas

O trâmite das demandas deve observar os seguintes prazos:

- 1 dia para o recebimento e a análise da manifestação.

Obs: As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de 03 (três) dias, contados da data da solicitação de complementação de informação.

- 1 dia, subsequente à análise, para o encaminhamento da demanda às unidades competentes;
- 8 dias, para o retorno das respostas à Ouvidoria, oriundas das unidades competentes;

Obs: A pedido da unidade competente, em função da complexidade da demanda, o Ouvidor poderá ampliar o prazo inicial em até:

- 05 (cinco) dias, em se tratando de demanda classificada como orientação técnica ou pedido de acesso à informação;
- 08 (oito) dias, em se tratando de demanda classificada como comunicação de irregularidade ou denúncia.

O não cumprimento dos prazos estabelecidos para fornecer a resposta conclusiva ao demandante, deve ser comunicado, por meio de relatório de pendências, ao Ouvidor, com a indicação da causa inerente ao fato, para cada demanda.

QUARTA PARTE

4.1. Procedimentos para Elaboração do Relatório de Atividades

O relatório tem por finalidade demonstrar os resultados relacionados às demandas recebidas e processadas pela Ouvidoria, apresentar as atividades desenvolvidas pela Unidade e as proposições implementadas pelo TCE-PA.

Quanto às demandas, o relatório deverá apresentar os dados estatísticos e a análise desses dados.

A periodicidade de elaboração será trimestral (com consolidação anual), conforme estabelecido nos incisos XI e XIII, do art. 3º, do Regulamento da Ouvidoria do TCE-PA, aprovado pelo Ato nº 74/2016.

O relatório deve ser divulgado na página da Ouvidoria, junto ao Portal do TCE-PA.

Na sua elaboração devem ser observadas as seguintes orientações gerais:

- Utilizar linguagem simples, clara, objetiva e precisa;
- Extrair os dados do Sistema Ouvidoria On-line;
- Apresentar as informações relacionadas às demandas na forma de tabelas, quadros e gráficos.

4.1.1. Estrutura

O relatório deve conter como elementos pré-textuais a Capa, a Contracapa e o Sumário. A parte textual deve ser dividida em Apresentação, Atividades Desenvolvidas, Estatística das Demandas e Considerações Finais.

▪ Capa:

Deve conter a identidade visual da Ouvidoria; o nome do Tribunal; o nome da Unidade; o título do relatório e o local, o mês e o ano de elaboração.

▪ Contracapa:

Deve conter a identidade organizacional da Ouvidoria e a identificação da equipe responsável pela elaboração.

▪ **Sumário:**

Deve conter a lista ordenada dos assuntos abordados na parte textual do relatório.

▪ **Apresentação:**

Deve conter, de forma sucinta, o objetivo do relatório e as informações essenciais à sua compreensão.

▪ **Atividades Desenvolvidas**

Devem constar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, no período abrangido pelo relatório, destacando as ações relacionadas ao Plano Anual de Ação da Ouvidoria, bem como a participação em eventos e cursos.

▪ **Estatística das Demandas**

Deve conter a apresentação dos dados, em tabelas, quadros e gráficos, e a análise dos resultados. A análise dos resultados destacará os resultados considerados mais evidentes.

A estatística das demandas recebidas deve ser apresentada por:

- Situação;
- Natureza;
- Tempo de Resposta;
- Canal de Atendimento;
- Identificação;
- Procedência;
- Competência.

Junto à estatística das demandas, devem ainda ser apresentados os seguintes indicadores de desempenho:

- Índice de Resolutividade das Demandas Recebidas (mês / trimestre);
- Grau de Satisfação dos Usuários com a Atuação da Ouvidoria;
- Grau de Satisfação com a Resposta Recebida;
- Índice de Cumprimento de Prazo de Atendimento de Demandas;
- Índice de Satisfação dos Usuários com a Atuação da Ouvidoria;
- Índice de Parceria com o Cidadão;
- Ações em Eventos de Estímulo ao Controle Social e à Transparência;
- Cidadãos Capacitados em Eventos de Estímulo ao Controle Social e à Transparência.

▪ **Proposições Implementadas:**

Deve apresentar as ações implementadas pelo TCE-PA por sugestão da Ouvidoria, com base nas demandas recebidas.

▪ **Considerações Finais**

Deve sumarizar os principais resultados apresentados no relatório e apontar, caso tenha ocorrido, as possíveis causas de afastamento dos resultados em relação às metas estabelecidas.

4.2 Procedimentos para Elaboração do Relatório de Proposição de Melhoria

O relatório tem por finalidade apresentar proposição de melhoria por meio de recomendações, com base nas demandas recebidas pela Ouvidoria (classificadas em pontos fracos e pontos fortes).

As proposições de melhoria, visando buscar práticas mais eficientes e resultados mais eficazes na atuação do TCE-PA e/ou para um melhor funcionamento da Ouvidoria.

A periodicidade de elaboração do relatório será anual, devendo ser apresentado ao Presidente do TCE-PA.

O relatório deve ser divulgado na página da Ouvidoria, junto ao Portal do TCE-PA.

Na sua elaboração devem ser seguidas as seguintes orientações gerais:

- Utilizar linguagem simples, clara, objetiva e precisa;
- As recomendações devem ser baseadas nas informações presentes no Sistema Ouvidoria On-line;

4.2.1. Estrutura

O relatório deve conter como elementos pré-textuais a Capa, a Contracapa e o Sumário. A parte textual deve ser dividida em Apresentação, Pontos Fortes e Pontos Fracos, Proposição de Ações de Melhorias e Considerações Finais.

▪ **Capa:**

Deve conter a identidade visual da Ouvidoria; o nome do Tribunal; o nome da Unidade; o título do relatório e o local, o mês e o ano de elaboração.

▪ **Contracapa:**

Deve conter a identidade organizacional da Ouvidoria e a identificação da equipe responsável pela elaboração.

▪ **Sumário:**

Deve conter a lista ordenada dos assuntos abordados na parte textual do relatório.

▪ **Apresentação:**

Deve conter, de forma sucinta, o objetivo do relatório e as informações essenciais a sua compreensão.

▪ **Pontos Fortes e Pontos Fracos:**

Deve apresentar, com base na análise das informações oriundas das demandas recebidas, os pontos fortes e fracos, por assunto, para subsidiar as proposições de melhoria.

A análise deve destacar os assuntos mais relevantes e reincidentes por natureza de demanda.

No que se refere ao funcionamento da própria Ouvidoria, poderão ser enfatizados os pontos fracos (equipamentos, composição da equipe, capacitação, oficialização, divulgação, etc.), que vem dificultando um melhor resultado de suas ações.

▪ **Proposição de Melhoria:**

Deve apresentar, mediante diagnóstico realizado (pontos fortes e pontos fracos), propostas de ações de melhoria (recomendações) para o próprio TCE-PA e/ou para um melhor funcionamento da Ouvidoria.

As proposições de melhoria podem estar relacionadas aos processos de trabalho da organização, à estrutura organizacional, à capacitação de pessoal.

Para que as proposições possam dar consistência ao processo de melhoria dos serviços, é necessário que se tenha conhecimento quanto aos objetivos estratégicos do TCE-PA, que constam no Plano Estratégico.

▪ **Considerações Finais**

Deve destacar os principais aspectos abordados no relatório, com ênfase nas proposições com maior impacto no processo de gestão.

4.3. Procedimentos para Medição dos Indicadores de Desempenho

Para fins de elaboração, os indicadores de desempenho da Ouvidoria do TCE-PA, serão medidos trimestralmente. Os resultados devem ser divulgados no Relatório de Atividades, bem como na página da Unidade junto ao Portal do Tribunal.

Os dados devem ser extraídos do Sistema Ouvidoria On-line e os resultados apresentados de forma cumulativa à cada trimestre ou em prazo regulamentar estabelecido.

Para a elaboração dos indicadores de desempenho, considera-se a demanda concluída independente de ela ser anônima e/ou impossível ser enviada a resposta conclusiva para o cidadão.

Para efeito de repercussão no Planejamento Estratégico do TCE-PA, os indicadores constantes do plano serão medidos conforme prazo estabelecido na Resolução que aprovar o mesmo e encaminhados para a Secretaria de Planejamento e Gestão Estratégica.

Os indicadores de desempenho da Ouvidoria do TCE-PA, a serem acompanhados como base para a avaliação, são:

Eficiência:

- Índice de Cumprimento de Prazo de Atendimento de Demandas;
- Índice de Resolutividade de Demandas Recebidas.

Eficácia:

- Grau de Satisfação dos Usuários com a Atuação da Ouvidoria;
- Índice de Satisfação dos Usuários com a Atuação da Ouvidoria;
- Índice de Parceria com o Cidadão;
- Ações em Eventos de Estímulo ao Controle Social e à Transparência;
- Cidadãos Capacitados em Eventos de Estímulo ao Controle Social e à Transparência.

Efetividade:

- Grau de Satisfação com a Resposta Recebida.

O resultado final dos indicadores de desempenho fornece um conjunto de informações que têm como função gerencial:

- corrigir ou reforçar o desempenho apresentado;
- informar sobre a necessidade de alterações;
- garantir a eficiência na consecução dos objetivos e metas da Ouvidoria;
- informar se os recursos estão sendo usados da melhor forma possível.



ANEXOS

Manual de Procedimentos Internos

ANEXO I

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ SECRETARIA-GERAL **ANEXO - ATO Nº 74 (*)**

(com as alterações do ato nº 78 de 05.07.2018)

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ

CAPÍTULO I FINALIDADE E COMPETÊNCIA

Art. 1º A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Pará, instituída pelo art. 29, da Lei Complementar nº 081/2012, tem por finalidade assegurar a participação do cidadão no controle externo da administração pública e contribuir para o aprimoramento do processo de gestão do Tribunal e dos órgãos e entidades a ele jurisdicionados.

Art. 2º Para efeito deste Ato, considera-se:

- I - demanda: toda manifestação apresentada ao Tribunal por meio dos canais de comunicação da Ouvidoria;
- II - demandante: pessoa, natural ou jurídica, que venha a apresentar demanda à Ouvidoria do Tribunal;
- III - manifestação da unidade competente: resposta fornecida pela unidade competente, à Ouvidoria, em razão de uma demanda;
- IV - unidade competente: unidade da estrutura organizacional do Tribunal, com atribuições relacionadas ao objeto da demanda apresentada.
- V - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público (NR);
- VI - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de serviços à população, exercida pelo Tribunal de Contas do Estado do Pará. (NR)

() incisos V e VI incluídos pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

- I - receber, registrar, analisar e encaminhar, quando for o caso, às unidades competentes do Tribunal:
 - a) sugestões de melhoria, elogios, críticas ou reclamações, solicitações de providências e esclarecimentos sobre serviços prestados pelo Tribunal (NR)

() alínea "a" com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

- b) solicitações de orientação técnica sobre matéria referente à área de atuação do Tribunal;
 - c) pedidos de acesso à informação, formulados nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e da Resolução nº 18.806/2016;
 - d) denúncias ou comunicações de indícios de ilegalidade ou irregularidade em serviço prestado pelo Tribunal, ou na atuação de autoridade, de servidor, de estagiário, de terceirizado, de contratado do Tribunal ou de agente público jurisdicionado ao Tribunal (NR);

() alínea "d" com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

- II - requisitar informações e documentos das unidades competentes e fixar prazo para o atendimento;
- III - acompanhar o trâmite das demandas junto às unidades competentes;

- IV - responder ao demandante, de forma parcial ou conclusiva, adotando, preferencialmente, o mesmo canal de comunicação utilizado para a formulação da demanda;
- V - manter instalações físicas apropriadas para o adequado atendimento ao cidadão;
- VI - manter ativos e atualizados todos os canais de comunicação;
- VII - divulgar, junto à sociedade, a sua missão, seus serviços e canais de comunicação como instrumento de controle social;
- VIII- manter sistema informatizado contendo as demandas recebidas e as manifestações das unidades competentes;
- IX - propor a adoção de medidas, objetivando:
- a) o aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal;
 - b) a melhoria dos processos de trabalho do Tribunal;
 - c) a prevenção, a correção de falhas e omissões por parte dos responsáveis pela prestação do serviço;
- X - promover o intercâmbio de informações com órgãos congêneres, em especial, os pertencentes aos Tribunais de Contas;
- XI - produzir, de forma individualizada, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os seus serviços e com os serviços prestados pelo Tribunal (NR);
- (*) inciso XI com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018*
- XII - planejar, executar e gerir programas e/ou projetos, junto à sociedade civil organizada, visando o controle social;
- XIII - apresentar ao Presidente os relatórios de suas atividades e o relatório de gestão relativo às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos (NR);
- (*) inciso XIII com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018*
- XIV - desempenhar outras funções que lhe forem atribuídas por deliberação do Tribunal Pleno.

CAPÍTULO II

DIREÇÃO

Art. 4º A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Pará será coordenada por um Conselheiro, na forma do disposto pela Lei Orgânica e pelo Regimento Interno do Tribunal.

§ 1º O Ouvidor será auxiliado, nas atividades técnicas e administrativas da Unidade, pelo Diretor da Ouvidoria.

§ 2º Cabe ao Ouvidor a indicação do Diretor da Ouvidoria, para fins de nomeação pelo Presidente.

Art. 5º Compete ao Diretor da Ouvidoria, sob a direção do Ouvidor:

- I - elaborar e implementar o Plano de Ação da Ouvidoria, em consonância com os objetivos e metas estabelecidos no Planejamento Estratégico do Tribunal;
- II - monitorar o cumprimento das metas estabelecidas e avaliar os resultados alcançados, por meio de indicadores de desempenho;
- III - gerenciar as atividades da Ouvidoria;
- IV - coordenar e controlar os recursos humanos, materiais e patrimoniais da Ouvidoria;
- V - definir rotinas e procedimentos de trabalho e propor normas e manuais referentes a atuação da Ouvidoria;

- VI - propor, à Secretaria de Gestão de Pessoas, ações de capacitação dos servidores da Ouvidoria;
- VII - acompanhar os processos de desenvolvimento e implantação de sistemas informatizados pertinentes às atividades da Ouvidoria;
- VIII - receber servidores e visitantes, providenciando a recepção das demandas formuladas;
- IX - providenciar o atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria, solicitando informações ou documentos às unidades competentes do Tribunal, e encaminhando resposta aos demandantes;
- X - recepcionar, tramitar, acompanhar, controlar, baixar e arquivar processos e demais documentos expedidos e recebidos, de âmbito interno e externo, de interesse da Ouvidoria;
- XI - executar os serviços de representação e de confiança do Ouvidor;
- XII - elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- XIII - desempenhar outras funções que lhe forem atribuídas por determinação do Ouvidor ou por deliberação do Tribunal Pleno.

Art. 6º O Presidente colocará à disposição do Ouvidor os servidores solicitados e considerados necessários ao funcionamento da Ouvidoria, no limite máximo de 03 (três), sem prejuízo da indicação para o cargo comissionado a que se refere o § 1º, do art. 4º.

CAPÍTULO III FUNCIONAMENTO

Art. 7º A Ouvidoria receberá as demandas por meio dos seus canais de comunicação:

- I - Portal TCE-PA, Ouvidoria on-line e e-SIC;
- II - e-mail;
- III - correspondência;
- IV – telefone;
- V - atendimento presencial;
- VI - caixa coletora.

Art. 8º Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado de gerenciamento de dados, onde receberão numeração própria, permitindo o acompanhamento de sua tramitação por parte do demandante.

Parágrafo único. O sistema deverá possibilitar o gerenciamento das demandas, a emissão de relatórios gerenciais e o controle de prazos.

Art. 9º As demandas apresentadas à Ouvidoria serão classificadas nos seguintes tipos:

- I - sugestão;
- II - elogio;
- III - crítica ou reclamação;
- IV - esclarecimento;
- V - solicitação de providência;
- VI - orientação técnica;
- VII - pedido de acesso à informação;
- VIII - comunicação de irregularidade;
- IX - denúncia;
- X - outra, quando não classificada de acordo com os tipos previstos nos incisos anteriores.

() inciso V com redação alterada e renumeração dos incisos processada pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

Art. 10. As demandas serão recebidas na forma de sugestão quando apresentarem ideia ou proposta relativa:

I - ao aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal;

II - à melhoria dos processos de trabalho do Tribunal;

III - à prevenção, a correção de falhas e omissões durante a prestação dos serviços ou no curso dos processos de trabalho.

Art. 11. As demandas serão recebidas na forma de elogio quando apresentarem apreço, reconhecimento ou satisfação decorrente de um serviço prestado ou da atuação do Tribunal ou de seu servidor, quando no exercício de suas funções. (NR)

() Art. 11 com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

Art. 12. As demandas serão recebidas na forma de crítica ou reclamação quando expressarem insatisfação, desagrado ou protesto decorrente de um serviço prestado ou da atuação do Tribunal ou de seu servidor, quando no exercício de suas funções. (NR)

() Art. 12 com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

Art. 13. As demandas serão recebidas na forma de esclarecimento quando solicitarem explicação acerca de um serviço prestado pelo Tribunal ou sobre o seu funcionamento. (NR)

() Art. 13 com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

Art. 13-A. As demandas serão recebidas na forma de solicitação de providência quando constituídas por requerimento de adoção de providência por parte do Tribunal, relativa a serviço por ele prestado. (NR)

() Art. 13-A incluído pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

Art. 14. As demandas serão recebidas na forma de orientação técnica quando tratarem de pedido de orientação sobre matéria referente à área de atuação do Tribunal.

§ 1º A orientação técnica será realizada mediante a indicação de jurisprudência pertinente e estará isenta de qualquer conteúdo normativo, consistindo em simples sugestão ao demandante, não se constituindo, em hipótese alguma, em pré-julgamento de tese.

§ 2º A orientação técnica não se confunde com a consulta prevista na Lei Orgânica do Tribunal.

Art. 15. As demandas serão recebidas na forma de pedido de acesso à informação quando formuladas nos termos da Lei nº 12.527/2011 e da Resolução nº 18.806/2016.

§ 1º O pedido de acesso à informação deve observar os procedimentos e requisitos dispostos no Regimento Interno do Tribunal e em ato normativo próprio.

§ 2º Os pedidos de acesso à informação que não atenderem os requisitos estabelecidos nos normativos citados no parágrafo anterior serão arquivados, sem apreciação.

Art. 16. As demandas serão recebidas na forma de comunicação de irregularidade quando versarem sobre indícios de ilegalidade ou irregularidade em serviço prestado pelo Tribunal, ou na atuação de autoridade, servidor, estagiário, terceirizado, contratado do Tribunal ou de agente público a ele jurisdicionado. (NR)

() Art. 16 com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

§ 1º As demandas recebidas na forma de comunicação de irregularidade serão classificadas em:

I - comunicação de irregularidade interna: quando trouxerem informações acerca de suposta ilegalidade ou irregularidade cometida por autoridade, servidor, estagiário, terceirizado ou contratado do Tribunal;

II - comunicação de irregularidade externa: quando trouxerem informações acerca de suposta ilegalidade ou irregularidade praticada por jurisdicionado do Tribunal, que possa ensejar procedimentos para a apuração dos fatos, de acordo com as prerrogativas do Tribunal, inscritas no inciso IV, do art. 116, da Constituição Estadual e na Lei Orgânica do Tribunal.

§ 2º As comunicações de irregularidades recebidas pela Ouvidoria serão encaminhadas, por despacho do Ouvidor, à unidade competente.

§ 3º Constatados os indícios de ilegalidade ou irregularidade, a unidade competente submeterá o feito ao Presidente, ao Corregedor ou ao Relator, como representação, nos termos do Regimento Interno do Tribunal.

§ 4º Ausentes os indícios de ilegalidade ou irregularidade, a unidade competente submeterá o feito ao Presidente, ao Corregedor ou ao Relator com proposta de arquivamento.

§ 5º A unidade competente deverá informar o teor de sua conclusão à Ouvidoria, que dará ciência ao demandante.

§ 6º Quando a comunicação de irregularidade trazer informações acerca de suposta ilegalidade ou irregularidade cometida por autoridade, servidor, estagiário, terceirizado ou contratado do Tribunal, em conjunto com jurisdicionado, que possa ensejar procedimentos para a apuração dos fatos, de acordo com as prerrogativas do Tribunal, inscritas no inciso IV, do art. 116, da Constituição Estadual e na Lei Orgânica do Tribunal, esta será desmembrada em duas ou mais objetivando a apuração.

Art. 17. As demandas serão recebidas na forma de denúncia quando atenderem aos requisitos formais de admissibilidade previstos no Regimento Interno do Tribunal ou no Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis da Administração Direta, das Autarquias e das Fundações Públicas do Estado do Pará.

§ 1º Por despacho do Ouvidor, para verificação das formalidades regimentais e decisão quanto à admissibilidade de seu processamento, as denúncias serão encaminhadas ao Presidente o qual poderá adotar providências urgentes e prévias que julgar necessárias. (NR)

() §1º com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

§ 2º Admitida a denúncia, a Ouvidoria deverá ser notificada para que possa dar ciência ao demandante (NR).

() §2º com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

§ 3º As demandas não admitidas como denúncia serão tratadas como comunicação de irregularidade e encaminhadas, por despacho do Ouvidor, à unidade técnica competente para a devida verificação. (NR)

() §3º inserido pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

Art. 18. As demandas recebidas pela Ouvidoria, após o respectivo registro, serão, conforme o caso, enviadas às unidades competentes do Tribunal, com a indicação

expressa das providências a serem tomadas, cujo prazo de atendimento será de 10 (dez) dias. (NR)

() Art. 18 “caput” com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

§ 1º A pedido da unidade competente, em função da complexidade da demanda, o Ouvidor poderá ampliar o prazo inicial em até:

I - 05 (cinco) dias, em se tratando de demanda classificada nos incisos V, VI ou VII do art.9º (NR);

II - 08 (oito) dias, em se tratando de demanda classificada nos incisos VIII ou IX do art.9º. (NR)

() incisos I e II com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

§ 2º As unidades competentes darão caráter preferencial ao atendimento das demandas oriundas da Ouvidoria, responsabilizando-se seus dirigentes pela observância dos prazos estipulados neste Ato.

§ 3º O descumprimento injustificado do prazo fixado para resposta às demandas oriundas da Ouvidoria ocasionará a comunicação do fato à Presidência e ao Corregedor para as providências cabíveis.

Art. 19. Na hipótese de demanda que, embora apresentada à Ouvidoria deste Tribunal, tenha como destinatário outro órgão ou entidade, ao seu autor será indicado o encaminhamento mais adequado para o seu atendimento.

Art. 20. As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de 03 (três) dias, contados da data em que a Ouvidoria solicitar a complementação de informação. (NR).

() Art. 20 “caput” com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

§ 1º O prazo de atendimento da demanda ficará suspenso até o recebimento pela Ouvidoria da complementação de informação solicitada.

§ 2º Decorrido o prazo estabelecido no *caput* deste artigo, sem a devida complementação, a demanda será cancelada e arquivada por insuficiência de conteúdo.

Art. 21. As demandas recebidas pela Ouvidoria serão canceladas e arquivadas, quando:

I - forem registradas em duplicidade;

II - apresentarem conteúdo vazio ou ininteligível;

III - contiverem conteúdo inapropriado ou palavras de baixo calão.

Art. 22. Será garantido a todos os demandantes da Ouvidoria o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, salvo quando não houver identificação do autor. (NR)

() Art. 22 “caput” com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

Parágrafo único. No caso de demandas recebidas como comunicação de irregularidade ou denúncia, o prazo de retorno poderá ser prorrogado, justificadamente, devendo ser dado ciência ao demandante.

Art. 23. Será assegurado o sigilo da autoria da demanda sempre que solicitado ou quando necessário, garantindo a todos os demandantes um caráter de discrição e de fidedignidade ao que lhes for transmitido.

Art. 24. O demandante não ficará sujeito a nenhuma sanção administrativa no âmbito deste Tribunal em decorrência da demanda, salvo em caso de comprovada má-fé.

Art. 25. A atuação da Ouvidoria não suspende ou interrompe os prazos dos processos em tramitação no Tribunal.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 26. Os procedimentos operacionais da Ouvidoria constarão do Manual de Procedimentos Internos, elaborado pelo Ouvidor e submetido à aprovação do Tribunal Pleno.

Parágrafo único. O Manual deve ser atualizado sempre que a legislação pertinente ou os fluxos operacionais da Ouvidoria assim exigirem. (NR)

() parágrafo único do art. 26 com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

Art. 27. A Presidência deverá assegurar a disponibilização no Portal TCE-PA na internet, de link específico da Ouvidoria contendo, em destaque, ícone de identificação visual.

Art. 28. O cargo de provimento em comissão Assessor da Ouvidoria, código TCE-CPC-200, cargo NS-02, integrante da Lei nº 8.037/2014 (Plano de Cargos, Carreira e Remuneração dos Servidores do Tribunal de Contas do Estado do Pará), fica com sua denominação alterada para Diretor da Ouvidoria, código TCE-CPC-200, cargo NS-02.

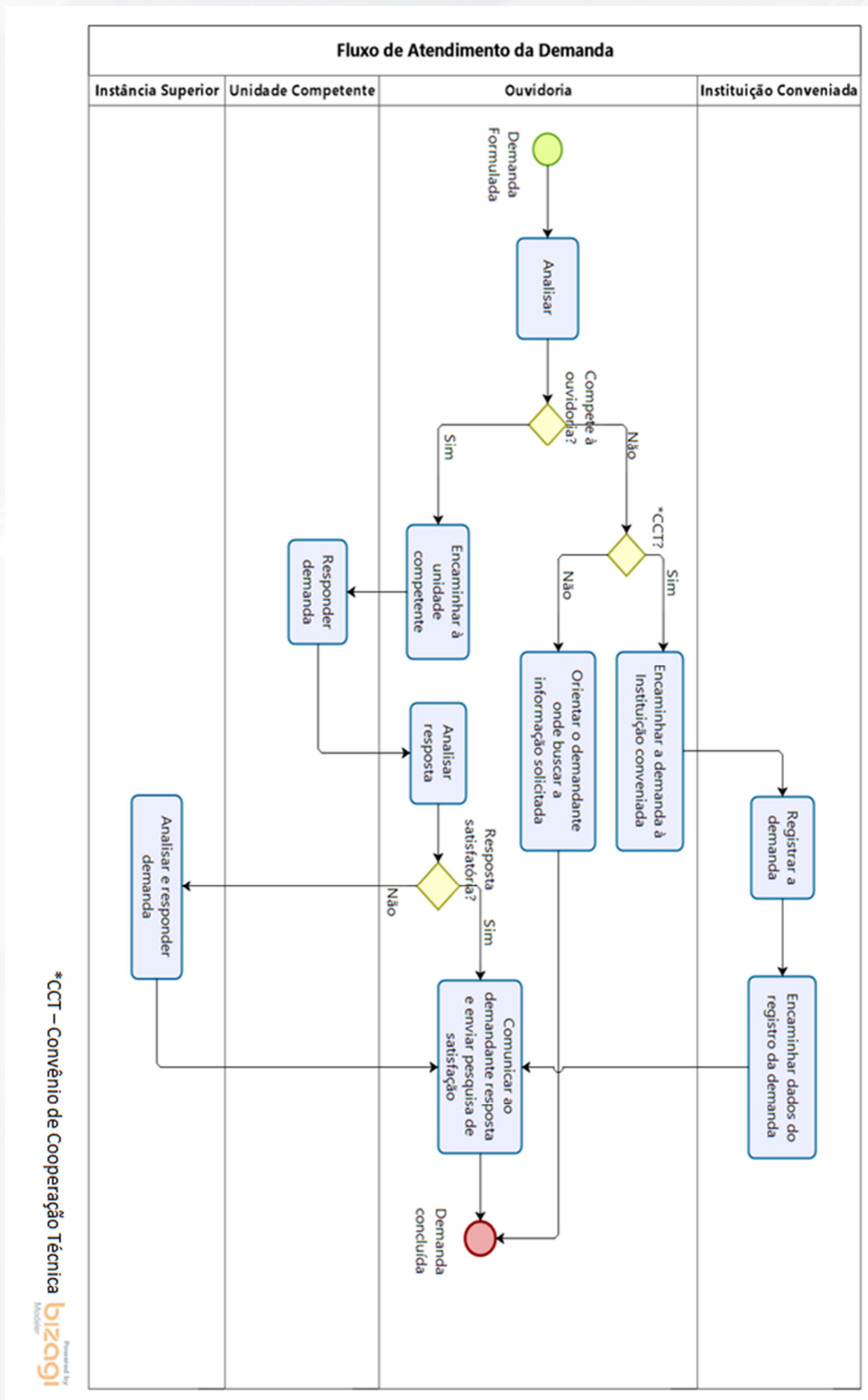
Art. 29. A regulamentação do fluxo operacional da comunicação de irregularidade no âmbito do controle externo, deverá ser submetido pelo Presidente à aprovação do Tribunal Pleno no prazo máximo de 90 (noventa) dias contados da vigência deste Ato.

Plenário “Conselheiro Emílio Martins”, em Sessão Ordinária de 1º de novembro de 2016.

() publicado no D.O.E. de .11/07/2018, com as alterações processadas pelo ato nº 78 de 05.07.2018*

ANEXO II

Fluxo de Atendimento da Demanda



ANEXO III



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ

Registro de Demandas

Você deseja realizar/solicitar um/uma?

Demanda sobre serviços? Sim ☐ Não ☐

Elogio ☐ Sugestão ☐ Crítica ou Reclamação ☐ Esclarecimento ☐ Orientação técnica ☐
 Pedido de Acesso à Informação ☐ Comunicação de Irregularidade ☐ Denúncia ☐
 Solicitação de Providência ☐ Outra (não classificada entre os tipos previstos anteriormente) ☐

Dados pessoais - Deseja algo sobre estas informações? Sim ☐ Não ☐

Nome: _____
 Nascimento: ____/____/____ CPF: _____ Sexo (M/F): ____
 E-mail: _____ Tel.: _____
 End.: _____
 Comp.: _____
 Bairro: _____ Cidade: _____
 CEP: _____ UF: _____

Vossa Senhoria receberá, em seu e-mail, o código de acesso e a senha necessários para acompanhar a Demanda, por meio da página da Ouvidoria na internet, opção "Consultar Demanda".

----- Dobre aqui -----

As denúncias devem ser acompanhadas de comprovantes legíveis:

- de identidade (cédula de identidade, carteira nacional de habilitação, por exemplo);
- de residência (contas de água, luz ou telefone fixo, por exemplo);
- de registro no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou
 ou Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) da Secretaria da Receita Federal do Brasil, conforme exige o REGIMENTO INTERNO DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ.

"Art. 226. Qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para denunciar irregularidades ou ilegalidades perante o Tribunal de Contas do Estado.

Art. 227. Somente será acolhida denúncia sobre matéria de competência do Tribunal, devendo referir-se a administrador ou responsável sujeito à sua jurisdição e ainda, atender, cumulativamente, aos seguintes requisitos:

- I - apresentação em via original;
- II - identidade completa do denunciante, inclusive com indicação do domicílio e residência, e número de inscrição no cadastro nacional de pessoas físicas ou jurídicas, conforme o caso;
- III - redação clara, precisa e coerente na exposição do alegado;
- IV - apresentação de prova ou indício concernente ao fato denunciado ou indicação de onde poderão ser encontradas."

As demandas também podem ser registradas diretamente no portal do Tribunal de Contas do Estado do Pará, por meio do link www.tce.pa.gov.br.

ANEXO III (cont.)



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ

Registro de Demandas

Descreva de forma clara e objetiva a sua demanda (se necessário, anexe documentos).

[illegible]

Local: _____

Date: _____

Assinatura: _____

