

receber, acompanhar e enviar resposta, em razão das demandas encaminhadas pela Ouvidoria, prestando as informações solicitadas.

Art. 11. A Ouvidoria fará o gerenciamento das permissões de acesso ao banco de dados informatizado próprio, em conformidade com os servidores designados para atuar junto à mesma.

Art. 12. O Conselheiro-Ouvidor terá permissão de acesso a todas as manifestações registradas no sistema de Ouvidoria, encerradas ou não, bem como ao fluxo de informações provenientes das mesmas.

## CAPÍTULO V DOS PROCEDIMENTOS

### Seção I

**Do recebimento, análise e encaminhamento das demandas**

Art. 13. No exercício de sua competência, a Ouvidoria receberá manifestações da sociedade em geral, através dos seguintes canais de atendimento:

I - presencialmente;

II - por telefone;

III - por e-mail;

IV - por sistema informatizado, na rede mundial de computadores;

V - por correspondência.

Art. 14. As manifestações presenciais ou telefônicas deverão ser inseridas no banco de dados informatizado próprio pelo servidor atendente, no momento do atendimento, e, ao final, deverá ser fornecido o número de processo/protocolo, para acompanhamento da demanda.

Parágrafo Único. Na hipótese da impossibilidade temporária de inserção de dados no sistema de Ouvidoria, no momento do atendimento, a demanda deverá ser registrada em formulário próprio, com indicação de e-mail ou telefone do usuário, salvo se anônimo, para, oportunamente, ser fornecido o número de registro do atendimento.

Art. 15. Nas manifestações realizadas por e-mail ou por correspondência, tão logo sejam inseridas no banco de dados do sistema informatizado próprio, deverá ser providenciada a comunicação do número de registro e atuação processual do atendimento ao demandante, salvo se anônimo.

Art. 16. As correspondências recebidas pela Ouvidoria, contendo manifestações da sociedade, deverão ser guardadas em arquivo próprio pelo prazo de até 05 (cinco) anos, contados a partir da data do registro da demanda no sistema informatizado.

§1º. Após o prazo descrito no caput, os referidos documentos serão eliminados.

§2º. Incluem-se, no conceito de correspondência, os formulários depositados pelos cidadãos em urnas disponibilizadas pela Ouvidoria.

Art. 17. A Ouvidoria, após o recebimento da manifestação, procederá à análise prévia do teor da demanda, e a classificará, quanto à sua natureza, em uma das seguintes tipologias:

I - elogio;

II - sugestão;

III - solicitação;

IV - reclamação;

V - notícia de irregularidade.

Art. 18. Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento.

Art. 19. A manifestação será sumariamente encerrada, com o arquivamento promovido monocraticamente pelo Conselheiro-Ouvidor, quando:

I - trazer conteúdo inapropriado;

II - apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada;

III - for manifestamente inconsistente ou sem pertinência com o âmbito de competência deste TCM-PA.

Art. 20. As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor.

Parágrafo Único. Decorrido o prazo estabelecido no caput deste artigo, sem a devida complementação, a demanda será encerrada por insuficiência de conteúdo.

Art. 21. Na hipótese da demanda que, utilizando os canais de comunicação da Ouvidoria deste Tribunal, tenha como destinatário outro órgão ou entidade do aparelho institucional dos municípios, do Estado ou da União, será indicada ao seu autor a instituição a qual poderá se reportar e a forma de encaminhar a sua manifestação.

Art. 22. Terminada a análise prévia da demanda e sua classificação, verificada a necessidade de encaminhamento da matéria a outra unidade do Tribunal, para esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado, a unidade demandada deverá prestar as informações ou comunicar as providências adotadas nos prazos estabelecidos nesta Resolução, a contar da data do encaminhamento.

Parágrafo Único. Caso uma unidade demandada necessite repassar a manifestação a outro setor do Tribunal, deverá aquela fixar prazo para que este apresente resposta, dentro do limite originalmente estabelecido pela unidade demandante.

Art. 23. As unidades do Tribunal de Contas darão caráter

prioritário, à análise e resposta às demandas que lhes tenham sido encaminhadas pela Ouvidoria, responsabilizando-se suas chefias pela observância dos prazos estipulados nesta Resolução. Parágrafo Único. O descumprimento injustificado dos prazos fixados para resposta às manifestações oriundas da Ouvidoria ocasionará a comunicação do fato à Corregedoria para as providências cabíveis.

Art. 24. Será considerada concluída a manifestação em que o demandante recebeu resposta fundamentada, de modo a permitir seu encerramento.

Art. 25. O arquivamento da demanda ou a sua remessa à Presidência e/ou Corregedoria, nas hipóteses previstas no Regimento Interno e nesta Resolução, serão precedidos de proposta de encaminhamento da Assessoria da Ouvidoria e de decisão do Ouvidor.

### Seção II DOS ELOGIOS

Art. 26. Serão classificadas como elogios as manifestações que apresentarem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções.

Art. 27. As demandas classificadas como elogios serão encaminhadas pelo Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

§1º. A Ouvidoria informará ao autor do elogio o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§2º. As providências adotadas pela Presidência, no tocante ao elogio, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 20 (vinte) dias.

§3º. O autor do elogio será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

### Seção III DAS SUGESTÕES

Art. 28. Serão classificadas como sugestões as manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do Tribunal, as quais serão utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade.

Art. 29. As demandas classificadas como sugestões serão encaminhadas pelo Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

§1º. A Ouvidoria informará ao autor da sugestão o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§2º. As providências adotadas pela Presidência, no tocante à sugestão, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, caso sejam adotadas medidas concretas.

§3º. O autor da sugestão será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

### Seção IV DAS SOLICITAÇÕES

Art. 30. Serão classificadas como solicitações as manifestações que tratem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento do Tribunal de Contas.

§1º. Excluem-se da definição prevista no caput as solicitações que caracterizarem consulta de natureza técnica ou jurídica, cujo rito e critérios de admissibilidade se encontram normatizados nos artigos 298 a 302, do Regimento Interno deste Tribunal.

§2º. No caso de consulta de natureza técnica ou jurídica, de que trata o parágrafo anterior, a Ouvidoria orientará o autor da demanda acerca dos procedimentos necessários para se formalizar uma consulta ao Tribunal de Contas.

Art. 31. As demandas classificadas como solicitações serão respondidas ao demandante pela Ouvidoria.

§1º. Em caso de necessidade, a Ouvidoria encaminhará a demanda a outra unidade do Tribunal, para esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado.

§2º. Os esclarecimentos ou providências descritos no parágrafo anterior deverão ser registrados no sistema próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 07 (sete) dias.

§3º. O autor da solicitação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

### Seção V DAS RECLAMAÇÕES

Art. 32. Serão classificadas como reclamações as manifestações que expressarem desgosto ou protestos em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas, ou pela atuação ou omissão de servidor, no exercício de suas funções.

Art. 33. As demandas classificadas como reclamações serão encaminhadas pelo Conselheiro-Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

§1º. A Ouvidoria informará ao autor da reclamação o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§2º. As providências adotadas, no tocante à reclamação, deverão ser registradas no banco de dados informatizado, próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§3º. O autor da reclamação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

## Seção VI DAS NOTÍCIAS DE IRREGULARIDADE

Art. 34. Serão classificadas como notícias de irregularidade as manifestações que relatarem fatos que contiverem indícios de dano ao erário, de enriquecimento ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública, cuja averiguação for da competência do TCM-PA.

Art. 35. As demandas classificadas como notícias de irregularidade serão encaminhadas pelo Conselheiro-Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis, nos termos definidos no art. 56, XVIII, do Regimento Interno.

Parágrafo Único. A Ouvidoria informará ao autor da notícia de irregularidade o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

Art. 36. A Presidência encaminhará a notícia de irregularidade: I - ao Corregedor, se a irregularidade possuir natureza correcional;

II - ao Relator competente, se a irregularidade estiver relacionada à atividade de Controle Externo do TCM-PA.

§1º. O Conselheiro-Corregedor, ao analisar a matéria, verificará se a notícia de irregularidade servirá de fundamento para a instauração de procedimento administrativo investigativo e/ou disciplinar.

§2º. O Relator competente, ao analisar a matéria, realizará o juízo de admissibilidade, de acordo com os requisitos elencados no art. 291 e 297, do Regimento Interno, de forma a justificar a sua conversão em processo de denúncia ou representação, respectivamente.

§3º. As providências adotadas pelo Conselheiro-Corregedor ou pelo Relator, conforme o caso, ainda que seja pelo arquivamento da demanda, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a decisão.

§4º. O autor da notícia de irregularidade será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

## CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 37. Não serão suspensos ou interrompidos os prazos nos processos em tramitação no Tribunal de Contas em decorrência da atuação da Ouvidoria.

Art. 38. O Conselheiro-Ouvidor apresentará ao Plenário, até a última sessão do mês de fevereiro do ano subsequente, relatório anual circunstanciado das atividades realizadas pela Ouvidoria.

Art. 39. Os casos omissos serão resolvidos pelo Colegiado do TCM-PA.

Art. 40. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação. Sala das Sessões do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará, 12 de fevereiro de 2015.

Conselheiro CEZAR COLARES Presidente	
Conselheiro SÉRGIO LEÃO Vice-Presidente	Conselheiro DANIEL LAVAREDA Corregedor
Conselheira MARA LÚCIA Ouvidora	Conselheiro ALOÍSIO CHAVES
Conselheiro JOSÉ CARLOS ARAÚJO	Conselheiro ANTÔNIO JOSÉ

Protocolo 799046

## TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ

**PORTARIA-CONS-OIT N. 1, DE 19 DE FEVEREIRO DE 2015.** Delega competência ao Secretário Geral e, em seu impedimento legal, ao respectivo substituto, para a adoção das providências que indica.

O Conselheiro ODILON INÁCIO TEIXEIRA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 29, §§ 1º e 2º, do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado do Pará, aprovado pelo Ato n. 63, de 17/12/2012, com relação aos processos dos quais é Relator, RESOLVE:

Art. 1º Fica delegada competência ao Secretário Geral do Tribunal de Contas do Estado do Pará e, em seu impedimento,