anual), conforme estabelecido no inciso XIII, do art. 3º, do Regulamento da Ouvidoria do TCE-PA, aprovado pelo Ato nº 68/2014.

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.

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 semestral, 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 recorrentes 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 um 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:

Tempo Médio de Respostas da Ouvidoria;

Índice de Cumprimento de Prazo de Atendimento de Demandas;

Índice de Resolutividade de Demandas Recebidas.

Eficácia:

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.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ ATO Nº 68

Aprova o Regulamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Pará.

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

CONSIDERANDO o disposto no art. 29, parágrafo único, da Lei Complementar Estadual nº 81, de 26 de abril de 2012 (Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado do Pará);

CONSIDERANDO o disposto no art. 40, do Ato nº 63, de 17 de dezembro de 2012 (Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado do Pará);

CONSIDERANDO o que consta no Processo de nº 2014/50351-6, que contém o projeto de regulamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Pará; e,

CONSIDERANDO que referido projeto tramitou regularmente e, após discutido e votado, na forma do que determinam os arts. 264 a 268 do Ato nº 63/2012, mereceu aprovação do Tribunal Pleno, conforme consta da Ata da Sessão Ordinária nº 5.217, desta data,

RESOLVE PROMULGAR o seguinte ATO:

Art. 1º Fica aprovado o Regulamento da Ouvidoria, parte integrante deste ATO.

Art. 2º O Presidente do Tribunal adotará as providências necessárias à adaptação dos serviços e implantação dos procedimentos previstos no Regulamento ora aprovado.

Art. 3º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ ANEXO - ATO Nº 68 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 o aprimoramento da gestão das ações de controle do Tribunal, contribuindo na defesa da legalidade, legitimidade, economicidade, e demais princípios aplicáveis à Administração Pública.

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

I - demandas da Ouvidoria: a recepção de denúncias, reclamações, críticas, sugestões, elogios, solicitação de informações, notícias acerca dos atos administrativos e de gestão praticados por agentes e administradores de órgãos e entidades públicas instituídas e mantidas pelo Estado, sujeitos à jurisdição do Tribunal, bem como das atividades deste TCE-PA;

II - demandante: toda pessoa que venha a apresentar ao TCE-PA as demandas elencadas no inciso anterior.

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

I - receber sugestões de aprimoramento, críticas, reclamações, elogios ou solicitação de informações a respeito dos serviços prestados pelo TCE-PA;

II - receber informações sobre atos administrativos e de gestão praticados por agentes e administradores de órgãos e entidades públicas estaduais, bem como de quaisquer outras instituídas e mantidas pelo Estado, sujeitos à jurisdição do Tribunal;

III - proceder a triagem das informações e notícias mencionadas nos incisos anteriores, encaminhando-as aos setores competentes do Tribunal, se for o caso, para averiguações e providências;

IV - requisitar informações e documentos dos responsáveis pelos serviços sobre os quais recaírem as demandas recebidas e fixar prazo para o atendimento;

V - acompanhar as atividades de averiguação de que trata o inciso anterior, bem como requisitar aos setores do Tribunal e receber destes informações acerca do seu andamento e resultado;

VI - dar ciência aos demandantes quanto às averiguações e providências adotadas pelos setores competentes do TCE-PA;

VII - responder ao autor da demanda ou informação, de forma preliminar ou definitiva, utilizando preferencialmente, o mesmo meio utilizado para o encaminhamento da comunicação à Ouvidoria;

VIII - manter todos os instrumentos de comunicação ativos e atualizados, a fim de facilitar o relacionamento entre a Ouvidoria e os autores das demandas apresentadas;

IX - garantir o atendimento pessoal ao cidadão;

X - divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria, para conhecimento da sociedade e incentivo à sua utilização como instrumento de controle social;

XI - promover o intercâmbio de informações com outros órgãos públicos, atinentes à sua área de atuação, em especial, com os Tribunais de Contas;

XII - manter banco de dados informatizado contendo respostas fornecidas pelos setores competentes, que deverão ser