

I - receber, registrar, analisar e encaminhar, quando for o caso, às unidades competentes do Tribunal;

1. sugestões de melhoria, elogios, críticas ou reclamações, solicitações de providências e esclarecimentos sobre serviços prestados pelo Tribunal (NR);

2. ....

3. ....

4. 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);

II - .....

.....

IX - .....

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);

XII - .....

XIII - apresentar ao Presidente os relatórios de suas atividades e o relatório de gestão relativo às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos (NR);

XIV - .....

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

I - .....

II - .....

III - .....

IV - .....

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. (NR)"

"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. 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. 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-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. 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. 17. ....

§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)

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

§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)"

"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.

§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)"

"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. 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. 26 .....

.....

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

Art. 2º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação. Plenário "Conselheiro Emílio Martins", em Sessão Ordinária de 05 de julho de 2018.

MARIA DE LOURDES LIMA DE OLIVEIRA

NELSON LUIZ TEIXEIRA CHAVES

Presidente

CIPIANO SABINO DE OLIVEIRA JUNIOR

LUIS DA CUNHA TEIXEIRA

ODILON INÁCIO TEIXEIRA

ROSA EGÍDIA CRISPINO CALHEIROS LOPES

## 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 - receber, 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 coiletora.

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;