

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 encontram regulamentados por meio da Lei de Acesso a Informação (Lei nº 12.527/2011).

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 68/14 (Regulamento da Ouvidoria).

1.3. O Papel da Ouvidoria do TCE-PA

A Ouvidoria é uma instância de representação do cidadão junto ao TCE-PA.

A Unidade 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.

Além dessa finalidade, a Ouvidoria do TCE-PA também recebe sugestões de aprimoramento, críticas, reclamações, elogios ou solicitação de informações a respeito dos serviços prestados pelo Tribunal.

Compete ainda à Ouvidoria do TCE-PA, 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.

1.4. Princípios

A Ouvidoria do TCE-PA deve observar os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência.

A atuação da Ouvidoria deve ainda, em especial, se pautar 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 encaminhada pelo cidadão, via canais de comunicação da Ouvidoria do TCE-PA, referente a 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 Tribunal.

Demandante: todo cidadão que venha apresentar demandas à Ouvidoria do TCE-PA.

Manifestação da Unidade Competente: resposta encaminhada

pela Unidade Competente à Ouvidoria em razão de uma demanda.

Unidade Competente: unidade da estrutura organizacional do TCE-PA com atribuições relacionadas ao conteúdo da demanda encaminhada pelo cidadão.

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 disponível em Ouvidoria on-line, opção "Nova Demanda", na página da Ouvidoria.

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

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 16h, 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 3 - 3º Andar - Belém - PA

Disponível ao cidadão das 8h às 16h, 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

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

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

Elogio

Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação referente à atuação do TCE-PA.

Crítica

Manifestação de insatisfação diante de um atendimento ou de um serviço prestado pelo TCE-PA no âmbito de sua atuação.

Sugestão

Ideia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho das unidades do TCE-PA, bem como aos serviços prestados pelo Órgão.

Solicitação de Informação

Pedido de informação, orientação ou de esclarecimentos acerca da atuação do TCE-PA ou sobre matéria de sua competência.

Reclamação

Manifestação de insatisfação referente à gestão dos recursos públicos pelos órgãos ou entidades da Administração Pública estadual sujeitos à jurisdição do Tribunal, que contenha indícios de danos ao erário, aponte para ilegalidade de despesa pública ou implique na quebra de legalidade, legitimidade ou economicidade da despesa pública.

Manifestação de insatisfação sobre atos, ações ou omissões de funcionários do Tribunal no desempenho de suas funções.

Denúncia

As denúncias são utilizadas para informar irregularidades ou ilegalidades de atos praticados na gestão de recursos públicos sujeitos à jurisdição do TCE-PA. Devem atender 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.

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

Todas as demandas são classificadas de acordo com as categorias discriminadas 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.

2.2. Procedimentos para Atendimento das Demandas

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

2.2.1. 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.

2.2.2. 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