

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](http://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.

2.2.3. 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 reclamação, conforme § 2º, do art. 9º, do Regulamento da Ouvidoria do TCE-PA, aprovado pelo Ato nº 68/2014.

2.2.4. 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 reclamação, conforme § 2º, do art. 9º, do Regulamento da Ouvidoria do TCE-PA, aprovado pelo Ato nº 68/2014.

2.2.5 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.

2.3. Prazo de Resposta das Demandas

Conforme art. 11 do Regulamento da Ouvidoria do TCE-PA, aprovado pelo Ato nº 68/2014, todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria devem ser respondidas em até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de recebimento.

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.

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 (SISGED) 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 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 (SISGED);

registrar no Sistema Ouvidoria On-line observações finais, se necessário.

Todas as informações deverão permanecer, por prazo indeterminado, no Sistema Ouvidoria On-line.

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.

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 útil para o recebimento e a análise da manifestação.

1 dia útil, subsequente à análise, para o encaminhamento da demanda às unidades competentes;

8 dias úteis, para retorno das respostas à Ouvidoria, oriundas das unidades competentes;

15 dias úteis, para o encaminhamento da resposta ao demandante, contados a partir da data em que a manifestação foi registrada pela Ouvidoria.

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.

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