

**DIÁRIA**

**PORTARIA Nº 31.619-FUNTCCE, DE 07 DE NOVEMBRO DE 2016.** DESIGNAR o servidor **RAFAEL LAREDO MENDONÇA**, Auditor de Controle Externo – Ciências Contábeis, matrícula nº 0101097, para ministrar os cursos sobre “Tomada de Contas Especial para os jurisdicionados do Oeste do Pará” e “TCE-CIDADÃO”, em Santarém-PA, concedendo-lhe 02 (duas) diárias e ½ (meia) para o período de 24 a 25-11-2016.

**Protocolo: 117960**

**OUTRAS MATÉRIAS**

**INSTRUMENTO SUBSTITUTIVO DE CONTRATO  
NOTA DE EMPENHO DA DESPESA: 2016NE01612**

**Valor:** R\$ 4.540,00

**Data de Emissão:** 31/10/2016

**Objeto:** Aquisição de água mineral, conforme Ata de Registro de Preços decorrente do Pregão Presencial 02/2016.

**Orçamento:** Programa de Trabalho: 0103214556267

**Natureza da Despesa:** 339030

**Fonte do Recurso:** 0101

**Contratada:** GEMA- Geologia e Mineração Mont'Alverne Ltda

**CNPJ:** 14.101.232/0001-40

**Endereço:** Rua 02 de junho, s/n, Alameda Ajuricaba, lote 02 - Bairro de Águas Branca, CEP: 67.033-660, Ananindeua/PA.

**Telefone:** (91) 3265-1319

**Ordenador:** Luis da Cunha Teixeira

**Protocolo: 118020**

**Plenário do Tribunal de Contas do Estado do Pará, em Sessões de 01 de novembro de 2016 tomou a seguinte decisão:**

**ATO Nº 74**

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 atualização do regulamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Pará; e, **CONSIDERANDO** a manifestação do Conselheiro Ouvidor Odilon Inácio Teixeira constante da Ata nº 5.430, 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 à implantação dos procedimentos previstos no Regulamento ora aprovado.

Art. 3º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação e produzirá efeitos a partir do dia 1º de janeiro de 2017.

Art. 4º Fica revogado, a partir de 1º de janeiro de 2017, o ATO nº 68, de 08 de junho de 2014.

**ANEXO - ATO Nº 74**

**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.

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 e esclarecimentos sobre serviços prestados pelo Tribunal;

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 na atuação de autoridade, de servidor, de estagiário, de terceirizado, de contratado do Tribunal, ou de agente público jurisdicionado ao Tribunal;

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 estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os seus serviços por ela prestados;

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;

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 - recepcionar, 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 coletora.

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 - orientação técnica;

VI - pedido de acesso à informação;

VII - comunicação de irregularidade;

VIII - denúncia;

IX - outra, quando não classificada de acordo com os tipos previstos nos incisos anteriores.

Art. 10. As demandas serão recebidas na forma de sugestão quando apresentarem ideia ou proposta relativa:

I - ao aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal;

II - à melhoria dos processos de trabalho do Tribunal;

III - à prevenção, a correção de falhas e omissões durante a prestação dos serviços ou no curso dos processos de trabalho.

Art. 11. As demandas serão recebidas na forma de elogio quando apresentarem apreço, reconhecimento ou satisfação em face da atuação do Tribunal ou de seu servidor, quando no exercício de suas funções.

Art. 12. As demandas serão recebidas na forma de crítica ou reclamação quando expressarem insatisfação, desagrado ou protesto em face da atuação do Tribunal ou de seu servidor, quando no exercício de suas funções.

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.

Art. 14. As demandas serão recebidas na forma de orientação técnica quando tratarem de pedido de orientação sobre matéria referente à área de atuação do Tribunal.

1º A orientação técnica será realizada mediante a indicação de jurisprudência pertinente e estará isenta de qualquer conteúdo normativo, consistindo em simples sugestão ao demandante, não se constituindo, em hipótese alguma, em pré-julgamento de tese.

2º A orientação técnica não se confunde com a consulta prevista na Lei Orgânica do Tribunal.

Art. 15. As demandas serão recebidas na forma de pedido de acesso à informação quando formuladas nos termos da Lei nº 12.527/2011 e da Resolução nº 18.806/2016.

1º O pedido de acesso à informação deve observar os procedimentos e requisitos dispostos no Regimento Interno do Tribunal e em ato normativo próprio.

2º Os pedidos de acesso à informação que não atenderem os requisitos estabelecidos nos normativos citados no parágrafo anterior serão arquivados, sem apreciação.

Art. 16. As demandas serão recebidas na forma de comunicação de irregularidade quando versarem sobre indícios de ilegalidade ou irregularidade, na atuação de autoridade, servidor, estagiário, terceirizado ou contratado do Tribunal, ou de agente público jurisdicionado ao Tribunal.

1º As demandas recebidas na forma de comunicação de irregularidade serão classificadas em:

I - comunicação de irregularidade interna: quando trouxerem informações acerca de suposta ilegalidade ou irregularidade cometida por autoridade, servidor, estagiário, terceirizado ou contratado do Tribunal;

II - comunicação de irregularidade externa: quando trouxerem