

**SUMÁRIO**

| | |
|--|----|
| Aprova a Estrutura e Regulamenta a Ouvidoria | 01 |
| Portaria | 05 |
| Contrato | 05 |

RESOLUÇÃO Nº. 11.759/TCM-PA
12 de fevereiro de 2015

EMENTA: Aprova a estrutura e regulamenta a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará e da outras disposições.

O TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO PARÁ, no uso das atribuições constitucionais que lhe são conferidas, bem como, no exercício do poder regulamentar de matérias de sua atribuição no âmbito de sua competência e jurisdição, na forma art. 2º, II da Lei Complementar nº. 084 de 27 de dezembro de 2012 e art. 3º c/c art. 81, do Ato nº. 16, de 17 de dezembro de 2013, por intermédio desta resolução, de cumprimento obrigatório, sob pena de responsabilidade e aplicação das sanções cabíveis; e,

CONSIDERANDO que a missão institucional desta Corte de Contas é assegurar a gestão dos recursos públicos em benefício da sociedade, sob os princípios da legalidade, economicidade, eficiência e moralidade, exercida mediante o controle externo da Administração Pública e de Particulares, a quando da gestão de recursos públicos, com a finalidade precípua de aperfeiçoar o Estado brasileiro;

CONSIDERANDO que para o cumprimento dessa missão constitucional, relativamente à orientação e fiscalização da Administração Pública, para efetividade e regularidade da gestão dos recursos municipais em benefício da sociedade, pode ser substancialmente incrementado com a colaboração da sociedade civil, que interage cotidianamente com os órgãos e entidades do poder público municipal;

CONSIDERANDO a necessidade de abertura de um canal específico de comunicação e aproximação entre a sociedade civil e o TCM-PA, para recepção e tratamento das informações, denúncias e colaboração em geral, com o objetivo de aperfeiçoamento das atividades fiscalizatória e pedagógica, desenvolvidas neste Tribunal;

CONSIDERANDO, que a participação da sociedade no acompanhamento da execução das ações e programas de governo, no âmbito das administrações públicas municipais, pode contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados, com reflexo na ampliação do exercício da cidadania, através do nomeado Controle Social;

CONSIDERANDO, os termos da Resolução n.º 001/2015, aprovada na Sessão Plenária de 13.01.15, que criou a OUVIDORIA do TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO PARÁ;

CONSIDERANDO, ainda, a proposta de Resolução, apresentada pela Conselheira MARA LÚCIA, a qual restou aprovada por unanimidade na sessão ordinária realizada, em 12.02.2015, nos termos da Ata da Sessão;

CONSIDERANDO, por fim, as recomendações aprovadas pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil - ATRICON, através do plano de Diretrizes de Controle Externo 3101/Atricon-CCOR/2014.

RESOLVE:

APROVAR A PRESENTE RESOLUÇÃO QUE DISCIPLINA A ESTRUTURA, FUNCIONAMENTO E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO PARÁ, NOS SEGUINTE TERMOS:

CAPÍTULO I**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. A Ouvidoria constitui um canal de comunicação entre o Tribunal de Contas e a sociedade, com a finalidade de:

I – contribuir para melhoria da gestão do Tribunal e dos órgãos e entidades sob sua jurisdição;

II – atuar na defesa da legalidade, legitimidade, economicidade, moralidade, impessoalidade, publicidade, eficiência dos atos administrativos praticados por autoridades, servidores e administradores públicos, bem como dos demais princípios constitucionais aplicáveis à Administração Pública.

III – promover a aproximação e participação da sociedade civil no exercício da atividade de controle da Administração Pública, por meio do Controle Social;

IV – desenvolver mecanismos de divulgação à sociedade, quanto à missão da Ouvidoria, seus serviços e formas de acesso;

V – receber as manifestações advindas de órgãos, cidadãos ou entidades, registrando-as em banco de dados informatizado próprio e tomando as providências que o caso exigir;

VI – informar aos demandantes os resultados de suas manifestações encaminhadas ao Tribunal de Contas, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, consequentemente, a aproximação do Tribunal com a sociedade e o exercício do controle social;

VII – propor a adoção de melhorias técnicas e procedimentais, com o objetivo de aprimorar os serviços oferecidos pelo Tribunal e contribuir para a melhoria da gestão pública municipal;

Art. 2º. Compete ao Conselheiro-Ouvidor:

I – assegurar o regular desenvolvimento do controle social da Administração Pública pelos cidadãos;

II – atender e orientar o público quanto ao acesso às informações no âmbito do Tribunal;

III – informar sobre a tramitação de processos ou documentos nas unidades do Tribunal;

IV – receber notícias de irregularidades encaminhadas por órgãos, cidadãos ou entidades;

V – receber manifestações sobre os serviços prestados pelo Tribunal;

VI – responder aos questionamentos de qualquer cidadão, por ofício ou qualquer meio eletrônico;

VII – gerir as informações encaminhadas à Ouvidoria e supervisionar as atividades de seus servidores;

VIII – promover o arquivamento de notícias manifestamente inconsistentes;

IX – apresentar ao Tribunal, anualmente, relatório circunstanciado das atividades realizadas.

X – coordenar a gestão dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal n.º 12.527/2011



(Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências), zelando pelo cumprimento dos prazos de atendimento.

Art. 3º. O portal eletrônico do Tribunal de Contas, na rede mundial de computadores, deverá conter ícone e identificação visual específica para a Ouvidoria, permitindo o livre acesso à sua página virtual por qualquer cidadão.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA

Art. 4º. A Ouvidoria, unidade integrante da estrutura organizacional do TCM-PA, é dirigida pelo Conselheiro-Ouvidor.

§1º. O Conselheiro-Ouvidor será indicado pela Presidência do TCM-PA, dentre os demais Conselheiros, não podendo tal indicação recair sobre os Conselheiros que já ocupem as funções de Vice-Presidente e Corregedor.

§2º. A indicação realizada pela Presidência será submetida à homologação do Colegiado, na primeira Sessão Plenária subsequente ao referido ato.

§3º. Em caso de impedimento ou de renúncia do Conselheiro-Ouvidor, será procedida nova indicação pela Presidência, a qual novamente submetida à homologação do Colegiado.

§4º. O Conselheiro-Ouvidor terá mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução consecutiva, somente para mais um período.

Art. 5º. A Presidência do Tribunal, por ato próprio, designará a estrutura de cargos e funções específicas dos servidores, destinados ao atendimento das atividades administrativas e a prestação de apoio técnico da Ouvidoria.

Parágrafo Único. A Ouvidoria poderá contar com o apoio técnico dos servidores lotados no Gabinete do Conselheiro-Ouvidor, a critério deste, visando o melhor desenvolvimento das atividades sob sua competência.

CAPÍTULO III

DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Art. 6º. Assiste a todo cidadão, órgão ou entidade o direito de utilizar os canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria para apresentar a sua manifestação, de forma:

I – identificada, sem solicitação de sigilo;

II – identificada, com solicitação de sigilo;

III – anônima.

Parágrafo Único. Será assegurado o sigilo da autoria sempre que solicitado ou quando necessário, garantindo a todos os informantes um caráter de discrição e de confidencialidade.

Art. 7º. Todas as demandas da Ouvidoria, identificadas ou não, além daquelas grafadas com sigilo, serão registradas eletronicamente em banco de gerenciamento de dados.

Art. 8º. O registro de qualquer demanda gerará um número de processo/protocolo para acompanhamento, que serão

transmitidas ao seu autor através do mesmo meio de comunicação por ele utilizado.

Art. 9º. Serão informadas a todos os usuários da Ouvidoria as providências adotadas em suas respectivas manifestações, salvo quando não houver identificação do autor.

CAPÍTULO IV

DO ACESSO INTERNO AO SISTEMA DE OUVIDORIA

Art. 10. A Ouvidoria manterá cadastro atualizado de servidores, de cada unidade integrante da estrutura organizacional do TCM-PA, que ficarão responsáveis por operar o sistema informatizado próprio, possibilitando o encaminhamento das demandas e o fluxo de informações entre as diversas unidades e a Ouvidoria.

Parágrafo Único. Caberá aos operadores de que trata este artigo receber, acompanhar e enviar resposta, em razão das demandas encaminhadas pela Ouvidoria, prestando as informações solicitadas.

Art. 11. A Ouvidoria fará o gerenciamento das permissões de acesso ao banco de dados informatizado próprio, em conformidade com os servidores designados para atuar junto à mesma.

Art. 12. O Conselheiro-Ouvidor terá permissão de acesso a todas as manifestações registradas no sistema de Ouvidoria, encerradas ou não, bem como ao fluxo de informações provenientes das mesmas.

CAPÍTULO V

DOS PROCEDIMENTOS

Seção I

Do recebimento, análise e encaminhamento das demandas

Art. 13. No exercício de sua competência, a Ouvidoria receberá manifestações da sociedade em geral, através dos seguintes canais de atendimento:

I – presencialmente;

II – por telefone;

III – por e-mail;

IV – por sistema informatizado, na rede mundial de computadores;

V – por correspondência.

Art. 14. As manifestações presenciais ou telefônicas deverão ser inseridas no banco de dados informatizado próprio pelo servidor atendente, no momento do atendimento, e, ao final, deverá ser fornecido o número de processo/protocolo, para acompanhamento da demanda.

Parágrafo Único. Na hipótese da impossibilidade temporária de inserção de dados no sistema de Ouvidoria, no momento do atendimento, a demanda deverá ser registrada em formulário próprio, com indicação de e-mail ou telefone do usuário, salvo se anônimo, para, oportunamente, ser fornecido o número de registro do atendimento.

Art. 15. Nas manifestações realizadas por e-mail ou por correspondência, tão logo sejam inseridas no banco de dados do sistema informatizado próprio, deverá ser providenciada a comunicação do número de registro e



atuação processual do atendimento ao demandante, salvo se anônimo.

Art. 16. As correspondências recebidas pela Ouvidoria, contendo manifestações da sociedade, deverão ser guardadas em arquivo próprio pelo prazo de até 05 (cinco) anos, contados a partir da data do registro da demanda no sistema informatizado.

§1º. Após o prazo descrito no caput, os referidos documentos serão eliminados.

§2º. Incluem-se, no conceito de correspondência, os formulários depositados pelos cidadãos em urnas disponibilizadas pela Ouvidoria.

Art. 17. A Ouvidoria, após o recebimento da manifestação, procederá à análise prévia do teor da demanda, e a classificará, quanto à sua natureza, em uma das seguintes tipologias:

I – elogio;

II – sugestão;

III – solicitação;

IV – reclamação;

V – notícia de irregularidade.

Art. 18. Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento.

Art. 19. A manifestação será sumariamente encerrada, com o arquivamento promovido monocraticamente pelo Conselheiro-Ouvidor, quando:

I – trazer conteúdo inapropriado;

II – apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada;

III – for manifestamente inconsistente ou sem pertinência com o âmbito de competência deste TCM-PA.

Art. 20. As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor.

Parágrafo Único. Decorrido o prazo estabelecido no caput deste artigo, sem a devida complementação, a demanda será encerrada por insuficiência de conteúdo.

Art. 21. Na hipótese da demanda que, utilizando os canais de comunicação da Ouvidoria deste Tribunal, tenha como destinatário outro órgão ou entidade do aparelho institucional dos municípios, do Estado ou da União, será indicada ao seu autor a instituição a qual poderá se reportar e a forma de encaminhar a sua manifestação.

Art. 22. Terminada a análise prévia da demanda e sua classificação, verificada a necessidade de encaminhamento da matéria a outra unidade do Tribunal, para esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado, a unidade demandada deverá prestar as informações ou comunicar as providências adotadas nos prazos estabelecidos nesta Resolução, a contar da data do encaminhamento.

Parágrafo Único. Caso uma unidade demandada necessite repassar a manifestação a outro setor do Tribunal, deverá aquela fixar prazo para que este apresente resposta, dentro do limite originalmente estabelecido pela unidade demandante.

Art. 23. As unidades do Tribunal de Contas darão caráter prioritário, à análise e resposta às demandas que lhes tenham sido encaminhadas pela Ouvidoria, responsabilizando-se suas chefias pela observância dos prazos estipulados nesta Resolução.

Parágrafo Único. O descumprimento injustificado dos prazos fixados para resposta às manifestações oriundas da Ouvidoria ocasionará a comunicação do fato à Corregedoria para as providências cabíveis.

Art. 24. Será considerada concluída a manifestação em que o demandante recebeu resposta fundamentada, de modo a permitir seu encerramento.

Art. 25. O arquivamento da demanda ou a sua remessa à Presidência e/ou Corregedoria, nas hipóteses previstas no Regimento Interno e nesta Resolução, serão precedidos de proposta de encaminhamento da Assessoria da Ouvidoria e de decisão do Ouvidor.

Seção II

DOS ELOGIOS

Art. 26. Serão classificadas como elogios as manifestações que apresentarem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções.

Art. 27. As demandas classificadas como elogios serão encaminhadas pelo Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

§1º. A Ouvidoria informará ao autor do elogio o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§2º. As providências adotadas pela Presidência, no tocante ao elogio, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 20 (vinte) dias.

§3º. O autor do elogio será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Seção III

DAS SUGESTÕES

Art. 28. Serão classificadas como sugestões as manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do Tribunal, as quais serão utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade.

Art. 29. As demandas classificadas como sugestões serão encaminhadas pelo Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

§1º. A Ouvidoria informará ao autor da sugestão o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§2º. As providências adotadas pela Presidência, no tocante à sugestão, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, caso sejam adotadas medidas concretas.

§3º. O autor da sugestão será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos



registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Seção IV

DAS SOLICITAÇÕES

Art. 30. Serão classificadas como solicitações as manifestações que tratem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento do Tribunal de Contas.

§1º. Excluem-se da definição prevista no caput as solicitações que caracterizarem consulta de natureza técnica ou jurídica, cujo rito e critérios de admissibilidade se encontram normatizados nos artigos 298 a 302, do Regimento Interno deste Tribunal.

§2º. No caso de consulta de natureza técnica ou jurídica, de que trata o parágrafo anterior, a Ouvidoria orientará o autor da demanda acerca dos procedimentos necessários para se formalizar uma consulta ao Tribunal de Contas.

Art. 31. As demandas classificadas como solicitações serão respondidas ao demandante pela Ouvidoria.

§1º. Em caso de necessidade, a Ouvidoria encaminhará a demanda a outra unidade do Tribunal, para esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado.

§2º. Os esclarecimentos ou providências descritos no parágrafo anterior deverão ser registrados no sistema próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 07 (sete) dias.

§3º. O autor da solicitação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Seção V

DAS RECLAMAÇÕES

Art. 32. Serão classificadas como reclamações as manifestações que expressarem desagrado ou protestos em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas, ou pela atuação ou omissão de servidor, no exercício de suas funções.

Art. 33. As demandas classificadas como reclamações serão encaminhadas pelo Conselheiro-Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

§1º. A Ouvidoria informará ao autor da reclamação o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§2º. As providências adotadas, no tocante à reclamação, deverão ser registradas no banco de dados informatizado, próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§3º. O autor da reclamação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Seção VI

DAS NOTÍCIAS DE IRREGULARIDADE

Art. 34. Serão classificadas como notícias de irregularidade as manifestações que relatarem fatos que contiverem indícios de dano ao erário, de enriquecimento ilícito ou de

ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública, cuja averiguação for da competência do TCM-PA.

Art. 35. As demandas classificadas como notícias de irregularidade serão encaminhadas pelo Conselheiro-Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis, nos termos definidos no art. 56, XVIII, do Regimento Interno.

Parágrafo Único. A Ouvidoria informará ao autor da notícia de irregularidade o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

Art. 36. A Presidência encaminhará a notícia de irregularidade: I – ao Corregedor, se a irregularidade possuir natureza correlacional;

II – ao Relator competente, se a irregularidade estiver relacionada à atividade de Controle Externo do TCM-PA.

§1º. O Conselheiro-Corregedor, ao analisar a matéria, verificará se a notícia de irregularidade servirá de fundamento para a instauração de procedimento administrativo investigativo e/ou disciplinar.

§2º. O Relator competente, ao analisar a matéria, realizará o juízo de admissibilidade, de acordo com os requisitos elencados no art. 291 e 297, do Regimento Interno, de forma a justificar a sua conversão em processo de denúncia ou representação, respectivamente.

§3º. As providências adotadas pelo Conselheiro-Corregedor ou pelo Relator, conforme o caso, ainda que seja pelo arquivamento da demanda, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a decisão.

§4º. O autor da notícia de irregularidade será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 37. Não serão suspensos ou interrompidos os prazos nos processos em tramitação no Tribunal de Contas em decorrência da atuação da Ouvidoria.

Art. 38. O Conselheiro-Ouvidor apresentará ao Plenário, até a última sessão do mês de fevereiro do ano subsequente, relatório anual circunstanciado das atividades realizadas pela Ouvidoria.

Art. 39. Os casos omissos serão resolvidos pelo Colegiado do TCM-PA.

Art. 40. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará, 12 de fevereiro de 2015.

Conselheiro CEZAR COLARES
Presidente

Conselheiro SÉRGIO LEÃO
Vice-Presidente

Conselheiro DANIEL LAVAREDA
Corregedor

Conselheira MARA LÚCIA
Ouvidora

Conselheiro ALOÍSIO CHAVES

Conselheiro JOSÉ CARLOS ARAÚJO

Conselheiro ANTÔNIO JOSÉ

Protocolo 799046