



Ouvidoria

— TCM PA —

Aqui você tem voz



CONSELHEIROS

*Sebastião Cezar Leão Colares - **Presidente***

*Francisco Sérgio Belich de Souza Leão - **Vice-Presidente***

*Luís Daniel Lavareda Reis Júnior - **Corregedor***

*Mara Lúcia Barbalho da Cruz – **Ouvidora***

Aloísio Augusto Lopes Chaves

Antonio José Costa de Freitas Guimarães

José Carlos Araújo

CONSELHEIROS SUBSTITUTOS

Adriana Cristina Dias Oliveira

José Alexandre da Cunha Pessoa

Márcia Tereza Assis da Costa

Sérgio Franco Dantas

COORDENAÇÃO

*Mara Lúcia Barbalho da Cruz – **Ouvidora***

ELABORAÇÃO

Brenda Silva Alcântara Oliveira

Mariana Tuma da Costa

Miguel Orlando Felgueiras Reis

COLABORAÇÃO

*Assessoria de Comunicação Social - **ASCOM***

SUMÁRIO

<i>A Ouvidoria do TCM-PA</i>	<i>04</i>
<i>Todos podem se manifestar</i>	<i>06</i>
<i>Assuntos de competência da Ouvidoria</i>	<i>08</i>
<i>Manifestações não relacionadas com a atuação da Ouvidoria</i>	<i>08</i>
<i>Entenda os tipos de manifestações</i>	<i>09</i>
<i>Fale com a Ouvidoria</i>	<i>12</i>
<i>Saiba como fazer sua manifestação on-line</i>	<i>14</i>

A OUIDORIA do TCM-PA

O trabalho desenvolvido pelas ouvidorias vem em crescente valorização. Isto se deve muito ao avanço do reconhecimento da necessidade de transparência, ética e respeito na utilização dos recursos públicos.

Com a sanção da Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), as responsabilidades das ouvidorias públicas ganharam novas proporções, visto que, por ser um canal já consolidado entre a sociedade e o poder público, tem sido a elas atribuídas a função de gerenciamento do serviço de informação ao cidadão.

O Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará - TCM-PA, através do Ato 16/13, insere a **Ouidoria** na estrutura deste Órgão, em seu Art. 6º, VIII, a qual foi criada através da Resolução 01/15 e regulamentada nos termos da Resolução nº 11.759/15-TCM, de 12 de fevereiro de 2015, disciplinando seu funcionamento e competências.

As Resoluções citadas consideraram 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.

A Ouidoria do TCM-PA chegou para proporcionar aos cidadãos um relacionamento direto com a Instituição e está

vinculada a um(a) Conselheiro(a) denominado(a) de Conselheiro(a) Ouvidor(a).

A Ouvidoria consiste numa porta aberta para que o cidadão tenha acesso ao Tribunal, onde a sua manifestação gera um código para que possa acompanhar a tramitação de sua manifestação, que será analisada com agilidade, imparcialidade, ética e transparência. O cidadão será informado das providencias adotadas, sendo posteriormente arquivado o documento referente à sua manifestação.

É importante informar que a Ouvidoria do TCM-PA, é um instrumento de recepção de manifestações referentes a assuntos de competência do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará.

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é coordenado pela Ouvidoria do TCM-PA através do SISOUV, conforme a Resolução 11.759/2015.

Com a manifestação do cidadão, o Tribunal visa à melhoria dos serviços prestados à sociedade, criando assim, mecanismos de aperfeiçoamento de suas atividades, buscando cumprir sua **Missão**:

“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 Particular, a quando da gestão de recursos públicos, com a finalidade precípua de aperfeiçoar o Estado brasileiro”.

Todos podem se manifestar

Qualquer cidadão pode se manifestar através da Ouvidoria do TCM-PA, utilizando os canais de comunicação disponíveis.



Existem dois tipos de manifestantes: o externo e o interno.

O Externo refere-se aquele que não trabalha no Tribunal. Ex. Prefeitos, Vereadores, Presidentes de Câmaras Municipais, e todos os cidadãos em geral, assim como instituições jurídicas ou privadas.

O Interno refere-se aquele que trabalha diretamente no Tribunal. Ex. Conselheiros, Auditores, Servidores, Estagiários e Prestadores de Serviços.



Não há obrigatoriedade de identificação

Se desejar identificar-se apenas para receber o retorno e manter seus dados em sigilo, a Ouvidoria preservará sua identidade.

Exceto nos casos de anonimato no fornecimento de informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão, praticados por órgãos e entidades da administração pública sujeitos à jurisdição do Tribunal de Contas, o Conselheiro Relator poderá, desde que preenchido os requisitos, converter tais informações em processo de Denúncia ou Representação.

Somente as manifestações coerentes e consistentes seguirão ao setor competente.

Assuntos de competência da Ouvidoria

As manifestações são relacionadas a atos administrativos praticados por agentes públicos, órgãos e entidades da administração pública sujeitos à fiscalização do Tribunal de Contas ou sobre serviços prestados pelo TCM-PA.

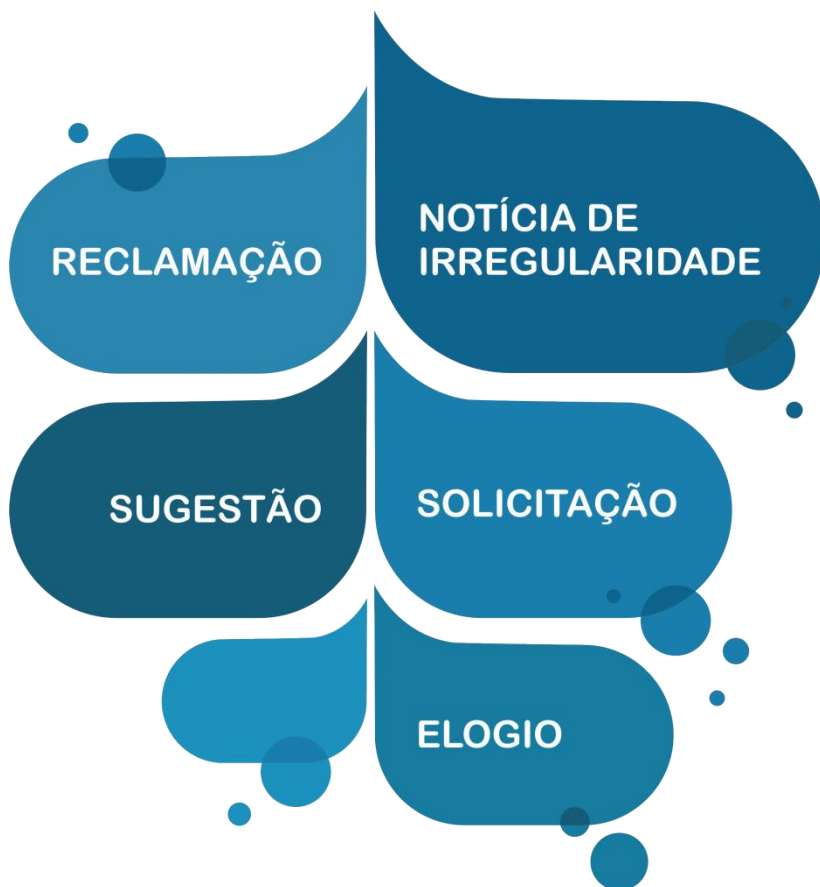
Qualquer cidadão pode enviar ou pedir informações referentes às ações de ***Prefeituras, Câmaras de Vereadores, Fundos Municipais*** e até do próprio Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará.

Manifestações não relacionadas com a atuação da Ouvidoria

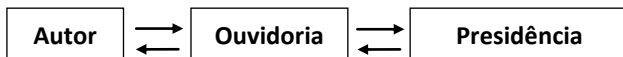
Quando forem apresentadas manifestações que não são pertinentes à atuação do Tribunal, como por exemplo: informações sobre outros órgãos do Estado ou qualquer manifestação fora da responsabilidade do TCM-PA, a Ouvidoria orientará o manifestante fornecendo os meios de contato possíveis.

Entenda os tipos de manifestações

A Ouvidoria, através de seus canais disponíveis aos cidadãos, receberá suas manifestações, que serão classificadas como:



1. **Elogio:** Quando apresentar **reconhecimento, apreço,** ou **satisfação** em face de **serviço** prestado pelo **Tribunal** ou pela atuação de um **servidor do Tribunal** no exercício de suas funções. Como funciona:



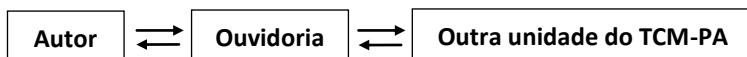
2. **Sugestão:** Relacionadas a **ideia** ou **proposta** para o **aprimoramento** das atividades do **Tribunal**. Como funciona:



3. **Reclamação:** Quando expressarem **desagrado** ou **protestos** em face de um **serviço** do **TCM-PA**, ou pela **atuação** ou **omissão** de **servidor do Tribunal**, no exercício de suas funções. Como funciona:



4. **Solicitação:** Quando tratarem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca da atuação ou funcionamento do Tribunal. Como funciona:



Excluem-se as solicitações que caracterizarem **consulta** de **natureza técnica** ou **jurídica**, pelo que o manifestante será orientado acerca dos procedimentos necessários para a devida formalização junto ao TCM-PA.

5. **Notícia de Irregularidade**: Quando relatarem fatos que contiverem **indícios de desvio de dinheiro público, de enriquecimento ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública**, cuja averiguação for da **competência do TCM-PA**. Como funciona:



Os três primeiros tipos 1., 2. e 3. estão relacionados exclusivamente às informações sobre o TCM-PA. Já os tipos 4. e 5. são aplicáveis tanto ao TCM-PA, quanto à Prefeituras, Câmaras e Fundos Municipais e outros entes dos municípios paraenses.

Valido lembrar que a Ouvidoria será responsável por classificar a manifestação.

Não confunda Notícia de Irregularidade com Denúncia ou Representação

Tanto a Denúncia quanto a Representação exigem requisitos necessários para a formalização junto a esta Corte de Contas, ou seja, esses procedimentos têm os seus ritos próprios de instrução regulamentados no Regimento Interno do TCM-PA.

Fale com a OUIDORIA

A nossa Ouvidoria localiza-se no térreo do prédio do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará, na Trav. Magno de Araújo, nº 474, CEP 66.113.055, entre a Avenida Senador Lemos e a Rua do Una, no bairro do Telégrafo, na Cidade de Belém, no Estado do Pará.

A seguir, informamos os **canais de comunicação** entre a sociedade e o Tribunal, que visam facilitar a participação do cidadão na busca da melhor aplicação dos recursos públicos.





Ouvidoria

TCM PA



Internet

www.tcm.pa.gov.br
ouvidoria@tcm.pa.gov.br
ouvidoria.tcm.pa@hotmail.com



Telefone

0800 200 2125 / (91) 3210 7577
De 8h às 14h, de Segunda a Sexta.



Pessoalmente ou Correspondência

Prédio sede do TCM-PA
Trav. Magno de Araújo, nº 474,
entre Senador Lemos e Rua do Una,
Telégrafo, CEP: 66.113-055, Belém-PA.
De 8h às 14h, de Segunda a Sexta.

Saiba como fazer sua manifestação on-line

É fácil, rápido e seguro. Qualquer pessoa, órgão ou entidade tem o direito de utilizar os canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria para apresentar a sua manifestação.

1. Acesse o Portal TCM-PA www.tcm.pa.gov.br
2. Clique no ícone “Ouvidoria”, na barra lateral direita.

The screenshot shows the TCM-PA website interface. The address bar at the top left contains the URL www.tcm.pa.gov.br, which is circled in red and labeled with a '1.'. Below the address bar, the website header features the TCM logo (TCM ESTADO DO PARÁ) and a banner image. The main navigation area includes three buttons: 'Portal do Jurisdicionado' (Todos os serviços do TCM-PA em um só lugar!), 'TRANSPARÊNCIA' (Aqui você vê tudo!), and 'Mural de Licitações Consulta Pública'. Below these are links for 'Sociedade', 'E-contas', 'TCM', 'Webmail', and 'Calendário de Obrigações 2016'. The main content area displays a news item titled 'TCM-PA julgará 44 processos nesta terça-feira' dated August 22, 2016. On the right side, a vertical sidebar contains 'Serviços do TCM-PA' with two options: 'Ouvidoria' (circled in red and labeled with a '2.') and 'Pauta Eletrônica Resultados de Julgamentos'. A 'Leia mais...' link is visible at the bottom of the news item.

3. Uma nova janela será aberta, clique em “Cadastro de Manifestação”.

The image shows a screenshot of the TCM PA website. At the top, there is a navigation bar with the TCM logo, social media links (Facebook, Twitter, Instagram), and a search bar. Below the navigation bar, there is a header with the text 'Ouvidoria'. The main content area features a section titled 'Ouvidoria' with a description: 'A Ouvidoria é um importante canal de comunicação da sociedade com o Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará. Exercendo o seu papel assegurado na Constituição Federal, através da Ouvidoria do TCM-PA, o cidadão contribui para a melhoria das instituições e dos serviços públicos.' Below the description, there is a button labeled 'Cadastro de Manifestação' which is circled in red. A red arrow points from this button to a larger red button labeled 'Cadastro de Manifestação' at the bottom of the page.

3.

[Cadastro de Manifestação](#)

[Cadastro de Manifestação](#)

4. A próxima tela exibirá opções que deixam a critério do cidadão se deseja ou não se identificar na manifestação. **Não há obrigatoriedade de identificação.**

Ouvidoria

SISOUV WEB Página inicial | Cadastro público | Acesso à informação | Aj

Dados pessoais Demanda Confirmação

4. Os campos marcados com * são obrigatórios

Seus dados pessoais são sigilosos? * Sim Não Anônimo

Deseja resposta para esta demanda? * Sim Não

Pronome de tratamento * -- Seleccione um pronome de tratamento -- ▾

Nome

CPF

UE * -- Seleccione -- ▾

Município * -- Seleccione um Município -- ▾

Endereço

CEP Preencha apenas com números

Seu relacionamento com o TCM * -- Seleccione uma opção -- ▾

E-mail

Telefone Preencha apenas com números

Contato Adcional

Contatos adicionais * -- Seleccione o tipo de contato -- ▾

Ouvidoria

Log-out |

Os campos marcados com * são obrigatórios

Seus dados pessoais são sigilosos? * Sim Não Anônimo

Deseja resposta para esta demanda? * Sim Não


Pronome de tratamento * -- Seleccione um pronome de tratamento -- ▾

Nome

CPF

5. No campo “Título” dê um nome para sua manifestação. No campo “Demanda” descreva detalhadamente sua manifestação. Se necessário anexe documentos no campo “Anexar Arquivos”.

Ouvidoria

 **Ouvidoria**
Apel' você não me

SISOUV WEB Página inicial | Cadastro público | Acesso à informação | Aj

Dados pessoais **Demanda** Confirmação

Título *
Demanda *

28 de 20000


Sua demanda faz referência a alguma outra? Sim Não

Anexar arquivo

Selecione o arquivo Nenhum arquivo selecionado Tamanho máximo do anexo: 5Mb

Descrição do arquivo *

Digite os caracteres da imagem abaixo com distinção entre maiúsculas e minúsculas (Case-sensitive)




Após selecionar o arquivo e preencher sua descrição clique em anexar

Título *
Demanda *

6. Antes de concluir, surgirá uma página na qual você deverá confirmar as informações prestadas.

Ouvidoria

 **Ouvidoria**
Apel:apel@ouvidoria.org.br

SISOUV WEB Página inicial | Cadastro público | Acesso à informação | Aj

Dados pessoais Demanda **Confirmação**

Título	Teste
Informação	Teste
Siqilo nos dados do manifestante	Não informado
Nome do manifestante	Não informado
Forma de tratamento	Não informado
CPF	Não informado
UF	Não informado
Município	Não informado
Relacionamento com o TCM	Não informado
<input type="button" value="Cancelar"/>	<input type="button" value=" < Anterior"/> <input type="button" value="Finalizar"/>

Contatos

Tipo	Contato
Não necessita de resposta	Não necessita de resposta

1 - 1

Anexos

Nenhum arquivo anexado.

Ouvidoria

[Log-out](#)


UF	Não informado
Município	Não informado
Relacionamento com o TCM	Não informado
<input type="button" value="Cancelar"/>	<input type="button" value=" < Anterior"/> <input type="button" value="Finalizar"/>

Ouvidoria

[Log-out](#)

7. Para finalizar surgirá uma página contendo o número referente à sua manifestação, que servirá para o acompanhamento junto à nossa Ouvidoria.

Ouvidoria

 **Ouvidoria**
Atendimento ao Cidadão

SISOUV WEB Página inicial | Cadastro público | Acesso à informação | Aj

Manifestação

Informamos que a manifestação encaminhada à Ouvidoria do TCM às 09:37:04 do dia 12/09/016 (12/09/2016) foi cadastrada com o número:

12092016001

Ouvidoria

[Log-out](#)

Prazo para Resposta

A Ouvidoria atua de maneira rápida e eficaz. O tempo de resposta depende da complexidade da demanda.

***“Você nunca sabe
que resultados virão
de sua ação.
Mas se você não fizer
nada, não existirão
resultados.”***

Mahatma Gandhi

