ATRICON
ASSOCIAÇÃO DOS MEMBROS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS DO BRASIL

Ouvidorias dos Tribunais de Contas:
o aprimoramento de suas atividades

PubliContas
Editora do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso

COMPOSIÇÃO

DIRETORIA

Presidente
Conselheiro Fábio Túlio Filgueiras Nogueira (TCE-PB)

Vice-Presidente de Relações Político-Institucionais
Conselheiro Antonio Renato Alves Rainha (TC-DF)

Diretores de Relações Político-Institucionais:
Conselheiro Substituto Alexandre Manir Figueiredo Sarquis (TCE-SP)
Conselheiro Manoel Pires dos Santos (TCE-TO)
Conselheiro Marcos Coelho Loreto (TCE-PE)
Conselheiro Waldir Neves Barbosa (TCE-MS)

Vice-Presidente de Relações Jurídico-Institucionais
Ministro Substituto Weder de Oliveira (TCU)

Diretores de Relações Jurídico-Institucionais:
Conselheiro Clóvis Barbosa de Melo (TCE-SE)
Conselheira Substituta Heloísa Helena Antonácio Monteiro Godinho (TCE-GO)
Conselheiro José de Ribamar Caldas Furtado (TCE-MA)
Conselheira Marianna Montebello Willeman (TCE-RJ)

Vice-Presidente de Desenvolvimento do Controle-Externo
Conselheiro Sebastião Carlos Ranna de Macedo (TCE-ES)

Diretores de Desenvolvimento do Controle Externo:
Conselheiro Adircélio de Moraes Ferreira Júnior (TCE-SC)
Conselheiro Cláudio Couto Terrão (TCE-MG)
Conselheiro Substituto Jaylson Fabianh Lopes Campelo (TCE-PI)
Conselheira Soraia Thomaz Dias Victor (TCE-CE)

Vice-Presidente de Defesa de Direitos e Prerrogativas e de Assuntos Corporativos
Conselheiro Paulo Curi Neto (TCE-RO)

Diretores de Defesa de Direitos e Prerrogativas e de Assuntos Corporativos:
Conselheiro Antonio Gilberto de Oliveira Jales (TCE-RN)
Conselheiro Substituto Luiz Henrique Moraes de Lima (TCE-MT)
Conselheira Substituta Milene Dias da Cunha (TCE-PA)
Conselheiro Sebastião Cezar Leão Colares (TCM-PA)

Vice-Presidente de Relações Internacionais
Conselheiro Dimas Eduardo Ramalho (TCE-SP)

Diretores de Relações Internacionais:
Conselheiro Joaquim Alves de Castro Neto (TCM-GO)
Conselheiro Marco Antonio Lopes Peixoto (TCE- RS)
Conselheiro Marcus Vinícius de Barros Presídio (TCE-BA)
Conselheiro Otávio Lessa de Geraldo Santos (TCE-AL)

CONSELHO FISCAL

Titulares
Conselheiro Felipe Galvão Puccioni (TCM-RJ)
Conselheiro Mário Manoel Coelho de Mello (TCE-AM)
Conselheiro Plínio Carneiro da Silva Filho (TCM-BA)

Suplentes
Conselheiro Antônio Fernando Jorge Ribeiro de Carvalho Malheiro (TCE-AC)
Conselheiro Manoel Dantas Dias (TCE-RR)
Conselheiro Substituto Pedro Aurélio Penha Tavares (TC-AP)

ATRICON
ASSOCIAÇÃO DOS MEMBROS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS DO BRASIL

Brasília-DF
SRTVS | Quadra 701 | Bloco K
Edifício Embassy Tower | Sala 830
Asa Sul | CEP: 70340-000
(61) 3323-2191

João Pessoa-PB
Rua Professor Geraldo Von Sohsten, 147
Jaguaribe | CEP: 58.015-190
(83) 3208.3518 | (83) 3208.3506 | (83) 3208.3356

atricon@atricon.org.br

http://www.atricon.org.br/

https://twitter.com/atricon

https://www.facebook.com/atricon

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

COMPOSIÇÃO DA EQUIPE

Coordenador-Geral

Sebastião Carlos Ranna de Macedo

Vice-Presidente de Desenvolvimento do Controle Externo da Atricon.

Conselheiro Ouvidor do TCE-ES.

Coordenador da equipe

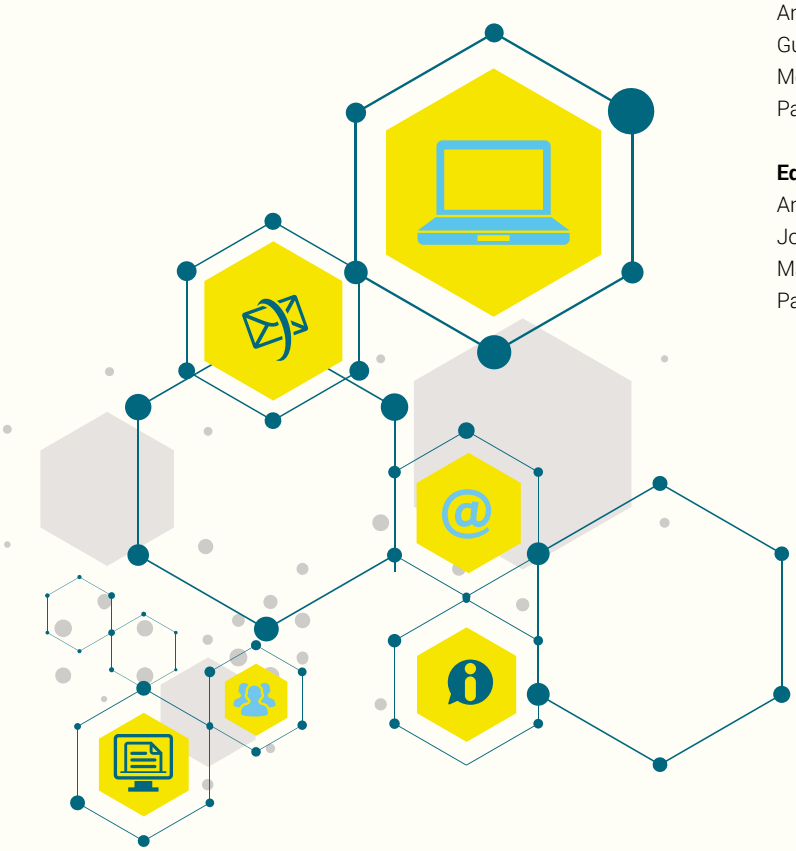
Andrea Norbim Beconha

Coordenadora da Ouvidoria do TCE-ES.

EQUIPE DE TRABALHO

Membros

Conselheiro Antônio Cristóvão Correia de Messias (TCE-AC – 2018)
Conselheiro Ronald Polanco Ribeiro (TCE-AC – 2019)
Conselheiro Substituto Davi Ferreira Gomes Barreto (TCE-CE)
Conselheiro Gilberto Pinto Monteiro Diniz (TCE-MG – 2018)
Conselheiro Durval Ângelo Andrade (TCE-MG – 2019)
Conselheiro Substituto Luiz Carlos Azevedo Costa Pereira (TCE-MT)
Conselheira Rosa Egídia Crispino Calheiros Lopes (TCE-PA – 2018)
Conselheiro Luís da Cunha Teixeira (TCE-PA – 2019)
Conselheiro Aloísio Augusto Lopes Chaves (TCM-PA – 2018)
Conselheira Mara Lúcia Barbalho da Cruz (TCM/PA – 2019)
Conselheira Maria Teresa Caminha Duere (TCE-PE)
Conselheiro Renato Costa Dias (TCE-RN)
Conselheiro Francisco Carvalho da Silva (TCE-RO)
Conselheiro Pedro Henrique Poli de Figueiredo (TCE-RS)



Técnicos

Cláudia Gonçalves Mancebo (TCU – 2018)
Shirley Gildene Brito Cavalcante (TCU – 2019)
Virgílio Freire do Nascimento Filho (TCE-CE)
Marco Aurélio Queiroz de Souza (TCE-MT – 2018)
Maria Carolina da Silva Rezzieri (TCE-MT – 2019)
Patrícia Silva Cortez (TCE-MG – 2018)
Gustavo Terra Elias (TCE-MG – 2019)
Tatiana Vieira Moreira da Silva (TCE-PA – 2018)
José Ribamar de Andrade Moura (TCE-PA – 2019)
Marcus Vinicius Góes Monteiro (TCM-PA – 2018)
Brenda Silva Alcântara Oliveira (TCM-PA -2019)
Eduardo Porto Carreiro Neves (TCE-PE)
Patrick Machado (TCE-PR)
Fátima Maria Texeira Fernandes (TCE-RO)
Ana Lúcia da Silva (TCE-RO)
Gudson Barbalho do Nascimento Leão (TCE-RN)
Mougly Adriano Correa (TCE-RS)
Paulo Eduardo Schnorr (TCE-RS)

Equipe de Revisores

Andrea Norbim Beconha (TCE-ES)
José Ribamar de Andrade Moura (TCE-PA)
Maria Carolina da Silva Rezzieri (TCE-MT)
Patrick Machado (TCE-PR)

ATRICON
ASSOCIAÇÃO DOS MEMBROS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS DO BRASIL

Ouvidorias dos Tribunais de Contas:

o aprimoramento de suas atividades

Cuiabá-MT/2019

PubliContas
Editora do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso

Copyrith © Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil, 2019.

É permitida a reprodução total ou parcial dos textos, desde que citada a fonte. O conteúdo desta obra está disponível no Portal do TCE-MT para *download* (www.tce.mt.gov.br).

Dados Internacionais para Catalogação na Publicação (CIP)

B823a

Brasil. Associação dos Membros dos Tribunais de Contas
Ouvidorias dos Tribunais de Contas: o aprimoramento de suas atividades / Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil - Atricon. – Cuiabá : PubliContas, 2019.

46p. ; 21x29,7 cm.
ISBN 978-85-7157-014-6

1. Administração Pública. 2. Gestão Pública. 3. Ouvidorias
4. Controle Interno. I- Título.

CDU 35.072.21

Jânia Gomes
CRB1 2215

PRODUÇÃO EDITORIAL

Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso

presidente Conselheiro Gonçalo Domingos de Campos Neto
vice-presidente Conselheiro Interino Luiz Henrique Moraes de Lima
corregedor-geral Conselheiro Interino Isaías Lopes da Cunha
ouvidor-geral Conselheiro Substituto Luiz Carlos Azevedo Costa Pereira

Secretaria de Comunicação do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso

PubliContas: Editora do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso

supervisão Américo Correa.....*Secretário de Comunicação Social*
edição e projeto Doriane Miloch.....*Assessora Técnica de Publicações da PubliContas*
capa Rodrigo Canellas.....*Publicitário*

PubliContas
Editora do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso

Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

Cuiabá-MT
Rua Conselheiro Benjamin Duarte Monteiro, nº 1
Centro Político e Administrativo
CEP: 78049-915

+55 65 3613-7561

publicontas@tce.mt.gov.br

www.tce.mt.gov.br/publicontas

TCEMatoGrosso

@TCEmatogrosso

@tcematogrosso

TCE Mato Grosso

Apresentação

Os Tribunais de Contas do Brasil, sob a orientação da Atricon, vêm buscando dia após dia o aprimoramento e a melhoria do seu desempenho no cumprimento de seu papel constitucional.

Ciente desta missão importante, e com objetivo voltado para o aprimoramento da atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil, e visando cumprir com as entregas do projeto 1.2 da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), previstas no Plano de Gestão 2018-2019, a Atricon designou um grupo de estudo composto por doze Ouvidorias dos Tribunais de Contas com o propósito de aprimorar e padronizar as ações e atividades das Ouvidorias.

O grupo de trabalho se debruçou na elaboração desta obra "Ouvidorias dos Tribunais de Contas: o aprimoramento de suas atividades", consignando sugestões a serem observadas na atualização das normas que regulamentam estas unidades, em especial observância da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), naquilo que couber, no âmbito dos Tribunais de Contas, de modo a incentivar a efetiva atuação das Ouvidorias como órgãos permanentes de interação com a sociedade e promotores do controle social.

O presente trabalho contempla sugestões de padronização dos serviços de Ouvidorias quando da elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, bem como no momento da elaboração/atualização de normativos e manuais de procedimentos.

As Ouvidorias devem atuar de forma organizada na defesa dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, consequentemente, a aproximação dos Tribunais de Contas com a sociedade e o efetivo exercício do controle social.

Esta cartilha servirá como um guia para o aprimoramento da qualidade e agilidade do controle externo, aperfeiçoando a governança institucional, garantindo a eficiência e a eficácia dos Tribunais de Contas em benefício da sociedade por intermédio das Ouvidorias.

Fábio Túlio Filgueiras Nogueira
Conselheiro Presidente da Atricon

Sebastião Carlos Ranna de Macedo
Vice-Presidente de Desenvolvimento do Controle Externo

Sumário

Apresentação 7

1. Introdução 9

2. A adequada atuação da Ouvidoria começa pelo seu regulamento 11

I – Observância de normas e suas hierarquias 11
II – O regulamento da Ouvidoria 12
III – Aptidões desejáveis ao Ouvidor e/ou Gestor da Ouvidoria 13
IV – Aptidões desejáveis aos servidores da Ouvidoria e suas atribuições 14
V – Sistema e a Página Virtual 15
VI – Procedimentos de Ouvidoria 15
VII – Prazos 17
VIII – Encerramento da manifestação 18
IX– Fluxos procedimentais 18
X – Relatórios 19

3. Indicadores de desempenho 20

I – Índice de cumprimento de prazo de atendimento das manifestações de Ouvidoria 20
II – Índice de resolutividade das manifestações 20
III – Índice de satisfação dos usuários com o atendimento prestado pela Ouvidoria 21
IV – Índice de parceria com o cidadão 21
V – Índice de satisfação com a resposta recebida 21
VI – Índice de satisfação quanto ao tempo para apresentação de resposta pela Ouvidoria 22
VII – Ações em eventos de estímulo ao Controle Social e à Transparência. 22
VIII – Cidadãos capacitados em eventos de estímulo ao Controle Social e à Transparência. 22

4. Regulamentação da Lei de Acesso a Informação no âmbito dos Tribunais de Contas 23

5. Sugestões para a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário de serviços públicos 25

I – Compromissos no atendimento 25
II – Transparência ativa e passiva 26
III – Canais de Atendimento 26
IV – Serviços prestados por áreas temáticas 27
1 – Serviços Processuais 27
2 – Sessões e Jurisprudência 27
3 – Comunicação e Informações 27
4 – Educação e Eventos 28
5 – Serviços Culturais 28
6 – Serviços de apoio ao Cidadão 28

6. Sugestões de normativos 29

I – Sugestão para mapeamento dos procedimentos ao cumprimento da Lei nº 13.460/2017 no âmbito dos Tribunais de Contas 29
II – Sugestões de modelos normativos 30
1 – Modelo 30
2 – Modelo 34

1. Introdução

A função desenvolvida hoje pelas ouvidorias teve início na Suécia, em 1809, com a figura do ombudsman, que em sueco significa "representante do povo". Originalmente tinha como função coibir abusos praticados pelo rei ou funcionários da administração pública. Era o funcionário responsável por receber críticas e sugestões da população com a missão de agir no interesse do povo junto ao parlamento.

Na França, o *ombudsman* recebeu o nome de *Médiateur de la Republiqué*. Em Portugal, Provedor de Justiça e na Espanha, *Defensor del Pueblo*.

No Brasil colonial, por volta do século XVI, foi nomeado o primeiro ouvidor-geral para figurar como "ouvidos do rei". Assim, ao contrário da Suécia, no Brasil colônia, o ouvidor era escolhido pelo rei e tinha como atribuição defender os interesses do império português na colônia.

Somente no final do século XX as ouvidorias chegaram na América Latina, adotando o modelo europeu, no âmbito do exercício do Estado Democrático de Direito, no qual ao cidadão é dada legitimação para expressar suas necessidades, sejam essas denunciar, reclamar, elogiar, sugerir, solicitar, enfim, expor diretamente o que pretende em relação à administração pública.

Atualmente, as ouvidorias funcionam como legítimos canais de comunicação entre a sociedade e as instituições, tendo como objetivo proteger os interesses dos cidadãos que buscam nestas instituições um meio de expor seus anseios a fim de terem garantidos seus direitos.

Com a crescente demanda por serviços públicos de qualidade, as ouvidorias passam a desempenhar um papel ainda mais importante na construção de uma sociedade mais consciente de seus direitos e deveres. Sendo responsável pelo fomento do controle social, estas instituições podem ser vistas como um grande instrumento de governança e *accountability*, já ocupando posição de destaque nas organizações públicas.

Este cenário pode ser percebido considerando o crescente aumento das demandas das ouvidorias que caminham junto com a velocidade das mudanças culturais e políticas.

A Atricon, no Plano de Gestão 2018-2019, na "perspectiva sociedade" apresenta entre os seus objetivos estratégicos o fortalecimento da imagem dos Tribunais de Contas como instituições essenciais ao controle da administração pública e controle da cidadania.

Tal propósito utiliza os critérios "Nivel de conhecimentos da sociedade" e "Nível de satisfação da sociedade" como medidas de sua consecução e compreende entre as suas iniciativas o incentivo à efetiva atuação dos Tribunais de Contas, como órgãos permanentes de interação com a sociedade e promotores do controle social.

Assim, com vistas ao aprimoramento da estrutura e da atuação das Ouvidorias nas Cortes de Contas foi criado um projeto específico, que recebeu a denominação de "Projeto 1.2 – Aprimoramento da atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas", sendo instituído um grupo de trabalho composto por membros e técnicos representantes de 12 (doze) Ouvidorias dos Tribunais integrantes da Atricon.

O Grupo, ciente da pluralidade dos cenários existentes nos Tribunais de Contas, da singularidade de suas Ouvidorias, sem pretender esgotar o tema, propõe o presente trabalho para o aperfeiçoamento das atividades de Ouvidoria do Sistema de Controle Externo, composto por elementos a serem abordados e utilizados conforme a estrutura e a realidade de cada Corte de Contas.

Sebastião Carlos Ranna de Macedo
Vice-Presidente de Desenvolvimento do Controle Externo

2. A adequada atuação da Ouvidoria começa pelo seu regulamento

A Ouvidoria, canal de comunicação entre a sociedade e o Poder Público, propicia que o cidadão, por meio de suas manifestações, avalie os serviços públicos recebidos, bem como controle e participe da Administração Pública.

Um dos aspectos da atividade de controle está diretamente relacionado à verificação da apropriada utilização dos recursos públicos, visto que as ações do gestor público só serão legítimas quando amparadas pelos próprios cidadãos.

Assim, a fim de que o controle social alcance êxito, é necessário que a Ouvidoria tenha o adequado e satisfatório posicionamento na estrutura organizacional do Tribunal de Contas, que as suas atividades estejam fundadas em normativo próprio, capaz de assegurar o seu bom desempenho, e a consecução de sua missão junto à sociedade.

Destarte, sugerimos que a norma regulamentadora da Ouvidoria compreenda determinados tópicos, a seguir apresentados.

I – Observância de normas e suas hierarquias

A hierarquia das normas segue rígido critério, segundo o qual os preceitos são distribuídos em uma pirâmide normativa que tem em seu topo a Carta Magna, vindo a seguir os demais regramentos.

Geralmente, as normas são classificadas como normas constitucionais, leis complementares, leis ordinárias, delegadas, medidas provisórias, decretos legislativos e resoluções, decretos regulamentares, normas internas e normas individuais. Ante a isso, a observância desta hierarquia deve ser considerada quando da elaboração dos normativos das Ouvidorias.

Em síntese, por imprescindível, salientamos a compatibilização do Regulamento da Ouvidoria com os seguintes regramentos:

a. Constituição Federal;
b. Constituição Estadual;
c. Lei Orgânica;
d. Regimento Interno;
e. outras normas dos Tribunais de Contas.

II – O regulamento da Ouvidoria

A fim de que o controle social alcance êxito, é necessário que a Ouvidoria tenha o adequado e satisfatório posicionamento na estrutura organizacional de cada Tribunal de Contas. Além disso, a Ouvidoria deve dispor de estrutura física e funcional própria e suas atividades devem estar fundadas em normas capazes de assegurar o seu bom desempenho, e a consecução de sua missão junto à sociedade.

Assim, a norma que regulamentar a Ouvidoria deverá versar sobre:

a. o posicionamento[1] da Ouvidoria na estrutura organizacional do Tribunal de Contas (TC). O Ouvidor deve ser nomeado pelo Titular da Corte de Contas e possuir autonomia de atuação, devendo ter nível hierárquico superior ou equivalente ao dos titulares das unidades finalísticas;

b. as definições básicas de: demanda, manifestante, canal de comunicação, usuário, serviço público;

c. as competências da Ouvidoria;

d. as competências do Ouvidor;

e. as competências do Gestor da Ouvidoria;

f. as competências dos servidores de Ouvidoria;

g. a natureza das manifestações;

h. as formas de atendimento;

i. o comportamento dos servidores;

j. o diagrama de atendimento das manifestações;

k. a observância dos prazos legais para o atendimento das manifestações;

l. a sua estrutura física e funcional, para atendimento do público interno e externo, devendo ser próprias. A estrutura física, sua composição e o número de servidores pertencentes ou vinculados à unidade obedecerá à realidade de cada Tribunal de Contas;

m. os canais de comunicação da sociedade com a Ouvidoria. Elencar os canais de comunicação que propiciem a participação da sociedade e que de fato a aproximem da Instituição;

n. as ferramentas de atuação (tecnológicas ou não);

o. o "Manual de Atividades Internas" da Ouvidoria;

p. o sítio na *Internet* próprio;

q. o permanente aperfeiçoamento de seu corpo técnico, de sua estrutura e de seus mecanismos de atuação;

r. a periodicidade de apresentação dos relatórios de atividades ao Titular do Tribunal;

1 Outras normas do Tribunal de Contas devem assegurar este posicionamento

s. a elaboração e a publicação na *Internet* de "Plano de Ação Anual", contemplando às ações a serem desenvolvidas e suas as atividades, devendo ser apresentada ao Titular do Tribunal de Contas;

t. a elaboração e a publicação na *Internet* de "Relatório de Gestão Anual", bem como a sua apresentação ao titular do Tribunal de Contas;

u. a definição de metas e indicadores de desempenho;

v. a regulamentação da Lei de Acesso à Informação (LAI) , Lei nº 12.527/2011, no âmbito do Tribunal;

w. a elaboração e a publicação da "Carta de Serviços ao Usuário";

x. a regulamentação do Código de Defesa do Usuário de Serviço Público.

III – Aptidões desejáveis ao Ouvidor e/ou Gestor da Ouvidoria

O Ouvidor é a pessoa que irá mediar as relações, facilitando o diálogo e possibilitando que de modo preventivo ocorram ações corretivas com vistas a se evitar danos, atendendo a sociedade frente aos seus anseios, decorrendo disso a grande importância deste cargo junto à Instituição.

Dada essa importância, e também pela necessidade de se zelar pelas informações e pelos dados sensíveis que a Ouvidoria trata, a Instituição deve ter cautela na escolha do Gestor, sendo necessário que a norma no capítulo em que regulamentar a matéria, fixe parâmetros mínimos e necessários para escolha e desempenho das atividades.

O Ouvidor e/ou Gestor devem ser pessoas abertas ao diálogo, flexíveis e acessíveis a qualquer momento, estando dispostos a escutar e a mediar conflitos, que conheçam procedimentos internos e externos necessários para o efetivo cumprimento das atividades de Ouvidoria.

Frente a isso, ao tratar das aptidões do Ouvidor e/ou do Gestor da Ouvidoria, a norma deve observar a Constituição Federal, Constituição Estadual, Lei Orgânica, Regimento Interno e outras normas dos Tribunais de Contas, buscando sempre dispor quanto:

a. As responsabilidades, em especial quanto a necessidade de o:

- **I.** aprovar planos de gestão e operativo anual de ações;
- **II.** propor iniciativas de fomento ao controle social e transparência quando da elaboração do Planejamento Estratégico do Tribunal de Contas;
- **III.** orientar os trabalhos de Ouvidoria, assegurando uniformização, eficiência e coerência zelando sempre pela qualidade;
- **IV.** encaminhar relatórios periódicos à Presidência do Tribunal;
- **V.** dar ciência a gestão máxima do Órgão quando unidades internas se man-

tiverem inertes ou não adotarem medidas para cessar eventuais irregularidades nos prazos estipulados;

VI. propor medidas que objetivem corrigir ou evitar a ocorrência de falhas nos processos internos;

VII. propor alterações em atos normativos próprios da Ouvidoria;

VIII. zelar pelo cumprimento das metas estabelecidas em conformidade com os planejamentos estratégico e de gestão do Tribunal de Contas, propondo ajustes e avaliando resultados por meio de indicadores de desempenho.

IV – Aptidões desejáveis aos servidores da Ouvidoria e suas atribuições

Aos servidores da Ouvidoria cabe a difícil tarefa de mobilizar e articular conhecimento, visando a mediação de conflitos, reconhecendo os cidadãos como sujeitos de direitos, por intermédio de suas manifestações.

A importância destes servidores recairá também sobre a responsabilidades a eles atribuídas, quais sejam: de triagem, análise crítica e registro das solicitações efetuadas pelos cidadãos no âmbito das unidades das Ouvidorias, visando a realização de discussões necessárias para o encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos cidadãos bem como pela busca constante por respostas rápidas e efetivas.

As aptidões dos servidores da Ouvidoria passam também pela necessidade de se desenvolver diagnósticos e elaborar recomendações sobre os serviços prestados ao cidadão, visando à melhoria constante da qualidade dos serviços.

O Capítulo que tratar dos servidores da Ouvidoria não deve abordar a questão fixando as habilidades necessárias, pois as unidades devem identificar frente aos contextos específicos de trabalho o perfil necessário para composição da equipe, porém deve dispor, naquilo que couber, quanto às:

a. atribuições de cada cargo/função desempenhada em cumprimento ao Manual de Procedimentos próprio da Ouvidoria;

b. atividades diárias;

c. observância dos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia no atendimento, bem como dos prazos fixados para a unidade.

V – Sistema e a Página Virtual

A utilização de ferramentas tecnológicas é fundamental para que a Ouvidoria possa atender o cidadão de maneira rápida, eficiente e segura.

É importante que a Ouvidoria utilize sistema informatizado no qual o cidadão possa registrar as manifestações, a Ouvidoria e o próprio cidadão possam acompanhar seu andamento, bem como que seja dado ciência ao cidadão das respostas oferecidas pelas unidades responsáveis.

Sem um sistema informatizado, será difícil manter o devido controle sobre esses aspectos.

Assim, o capítulo que tratar do sistema e da página virtual da Ouvidoria deverá dispor sobre a utilização destes mecanismos para o devido acompanhamento e controle quanto:

a. ao recebimento, tramitação e envio das manifestações ao público interno e externo;

b. ao controle de prazos;

c. a elaboração e disponibilização de relatórios;

d. a disponibilização integral do relatório na *Internet* e o seu encaminhamento a autoridade titular do Tribunal de Contas;

e. a avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria, no mínimo a cada um ano. A análise será disponibilizada no portal da Ouvidoria, contendo pelo menos os aspectos de satisfação do manifestante, qualidade do atendimento e observância dos prazos pré-estabelecidos;

f. a outros elementos necessários ao desempenho das atividades de Ouvidoria.

VI – Procedimentos de Ouvidoria

A Ouvidoria para cumprir com êxito a sua missão, precisa estimular o diálogo do cidadão com a Administração Pública. Para que isso ocorra, é preciso definir quais canais de comunicação serão utilizados. Devendo à Ouvidoria assegurar maior diversidade de canais para comunicação entre o Tribunal e o cidadão.

Assim, sugere-se que sejam disponibilizados, ao menos, os canais de Ouvidoria *On-Line* (*Internet*), *e-mail*, telefone, correspondência e atendimento presencial.

Evidenciamos a necessidade de os atendimentos presenciais serem preferencialmente realizados em espaço reservado, de forma a assegurar privacidade ao cidadão.

Nesta esteira, tem-se que as manifestações apresentadas de forma presencial e aquelas registradas por intermédio de atendimentos telefônicos, deverão ser reduzidas a termo, gerado protocolo com número de recebimento e informado o cidadão no momento

da abertura da manifestação.

Outro ponto que merece destaque é quanto a identificação do manifestante, a qual não poderá conter exigências que inviabilizem a sua manifestação. Cada Tribunal verificará a melhor maneira de captar dados e fomentar o controle social, não existindo óbice para o recebimento de manifestações anônimas e identificadas (gravadas ou não com sigilo os dados).

As manifestações registradas junto à Ouvidoria que demandarem ação imediata do Tribunal, receberão tramitação célere, evitando a perda de objeto da manifestação junto a Corte de Contas.

Em situações que o teor da manifestação recebida pela Ouvidoria seja diverso do que é realmente solicitado, poderá o Ouvidor ou servidor por ele designado, reclassificá-la com o assunto que melhor atenda a manifestação.

A Ouvidoria poderá solicitar a complementação das manifestações que não atendam os critérios mínimos para sua tramitação, estipulando prazo para realização. Nos casos de ausência de complementação por parte do cidadão, a Ouvidoria poderá finalizar/arquivar a manifestação.

Competirá ainda à unidade realizar a análise de triagem das manifestações, em prazo normatizado, observando os princípios da celeridade e eficiência. Quando observado os requisitos de recebimento e não for possível responder o manifestante de imediato, será encaminhada a manifestação para análise da unidade responsável, que deverá analisar e/ou corrigir a suposta impropriedade, visando o contato com o manifestante no prazo estipulado.

Diante do exposto, sugere-se que o capítulo que tratar dos procedimentos de Ouvidoria disponha no que couber quanto à:

a. disponibilização de canal de recebimento das manifestações, sendo eles: sistema *on-line* da Ouvidoria (*Internet*), correspondência convencional, pessoalmente, telefone e *e-mail*;

b. necessidade das manifestações apresentadas pessoalmente e por contato telefônico, serem levadas a termo;

c. quanto a identificação do manifesante;

d. observância da ordem cronológica das manifestações ressalvadas as urgências;

e. emissão de comprovante/protocolo de recebimento;

f. classificação das manifestações;

g. possibilidade de complementação de informações;

h. triagem da manifestação pela Ouvidoria;

i. viabilidade de encaminhamento da manifestação para adoção de providências pela unidade competente, conforme disposições internas da Instituição.

VII – Prazos

O capítulo que tratar do assunto, deverá abordar os prazos a serem observados pelas Ouvidorias dos Tribunais de Contas e pelas unidades responsáveis pelo atendimento das manifestações, observadas as realidades Institucionais, sendo os prazos aqui consignados como mera sugestão.

O tempo para apresentação de resposta conclusiva as manifestações será de 30 (trinta) dias, podendo ser dilatado, desde que de forma expressamente justificada, por mais 30 (trinta) dias.

O capítulo deverá consignar a natureza das respostas enviadas pela Ouvidoria:

a. resposta inicial;

b. reposta intermediária; e/ou

c. resposta conclusiva.

As unidades competentes responderão aos pedidos da Ouvidoria dentro do prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento da manifestação na Unidade, esse prazo poderá ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Cumpre ressaltar, que nada impede que uma norma interna estabeleça prazo inferior, visando o princípio da celeridade. Observa-se que, considerando as prorrogações de prazo, a Ouvidoria terá um prazo total de 60 (sessenta) dias para fornecer uma resposta conclusiva, sendo que a Unidade responsável pela análise, manifestação e adoção de providências terá até 40 (quarenta) dias para prestar esclarecimentos e informar as medidas adotadas.

Os prazos em atendimento aos pedidos de complementação de informação, deverão ser especificados por cada Tribunal, observando o princípio da celeridade, eficiência, eficácia, bem como as normas regimentais.

Assim, o capítulo que tratar dos prazos deverá dispor no que couber, diante da realidade institucional, minimamente quanto a:

a. resposta conclusiva da manifestação no prazo de até 30 (trinta) dias;

b. prorrogação de prazos em igual período, desde que de forma devidamente justificada;

c. prazos para análise, manifestação e adoção de providências, observado o prazo limite em cada caso;

d. possibilidade de prazo para complementação da manifestação pelo manifestante;

e. periodicidade para elaboração e disponibilização de relatórios sobre as atividades de Ouvidoria.

VIII – Encerramento da manifestação

Dispor sobre a possibilidade de encerramento da manifestação é fundamental, pois norteia e dá segurança ao desempenho das atividades diárias. Diante disso o capítulo que tratar do encerramento da manifestação deve exemplificar a necessidade de a Ouvidoria utilizar uma linguagem cidadã com o usuário do serviço, para que assim, possa ser compreendida.

Cumpre destacar, que cada Ouvidoria deverá dispor em sua norma sobre o conceito das respostas enviadas pela Ouvidoria:

a. resposta inicial;
b. reposta intermediária; e/ou
c. resposta conclusiva.

Ressalta-se que, quando a resposta conclusiva não puder ser realizada de imediato, deverá quando possível, ser informado o andamento da manifestação ao usuário, e quais as etapas necessárias para que esta resposta possa ser oferecida.

Assim, se no prazo de 30 (trinta) dias, ainda não for possível oferecer a resposta conclusiva, a Ouvidoria deve oferecer ao usuário uma nova resposta intermediária, trazendo informações atualizadas sobre o andamento ou estágio da manifestação.

Importante dispor ainda, quanto ao descarte ou arquivamento de documentos físicos recebidos pela Ouvidoria, devendo seguir norma própria da instituição ou da Ouvidoria.

Diante do exposto, sugere-se que o capítulo que tratar do encerramento das manifestações discorra, no que couber, quanto a:

a. possibilidade de encerramento da manifestação por ausência de elementos e informações, após vencido prazo de complementação;
b. especificações sobre natureza das respostas oferecidas;
c. linguagem utilizada no diálogo com o usuário;
d. encaminhamento de resposta final ao manifestante nos casos em que manifestação for registrada de modo identificado ou de acordo com as normas institucionais;
e. possibilidade de descarte ou arquivamento de eventuais documentos físicos recebidos.

IX– Fluxos procedimentais

No tocante aos fluxos procedimentais este deverá ser regulamentado por cada Tribunal de Contas, observando a realidade institucional.

X – Relatórios

A Ouvidoria deverá elaborar e disponibilizar, no seu âmbito de ação, relatórios sobre:

a. as suas atividades;

b. atendimento à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011); e

c. atendimento a Lei de Proteção e Participação dos Usuários do Serviço Público. (Lei nº 13.460/2017).

Conforme a natureza do relatório, sugere-se a observância de normas institucionais para a integral disponibilização dos citados relatórios.

3. Indicadores de desempenho

A Ouvidoria, canal de comunicação entre a sociedade e os Tribunais de Contas, tem dentre suas missões, estimular o exercício da cidadania possibilitando a participação dos cidadãos no controle da Administração Pública.

Assim, com o intuito de nortear a atuação da Ouvidoria, bem como estabelecer critérios de avaliação do trabalho desenvolvido, propomos a instituição dos seguintes indicadores:

I – Índice de cumprimento de prazo de atendimento das manifestações de Ouvidoria

Cálculo:

Total de manifestações respondidas no prazo estabelecido na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e na Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos) dividido pelo total de manifestações respondidas.

II – Índice de resolutividade das manifestações

Tempo de resposta às manifestações (lapso entre o recebimento e a conclusão de cada manifestação).

Quantitativo das manifestações respondidas, nos seguintes períodos:

- Até 5 dias
- 06 a 10 dias
- 11 a 15 dias
- 16 a 20 dias
- Acima de 20 dias

III – Índice de satisfação dos usuários com o atendimento prestado pela Ouvidoria

Será aferido pelas respostas à pesquisa de satisfação enviada juntamente com cada resposta conclusiva emitida pela Ouvidoria.

Quantitativo de respostas distribuído entre os critérios:

- Plenamente satisfeito
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Nada satisfeito

IV – Índice de parceria com o cidadão

Objetiva verificar o grau de confiança do manifestante na Ouvidoria do Tribunal de Contas (como sua instância de representação), medido pela resposta ao questionamento "Você utilizaria novamente os serviços desta Ouvidoria?"

Para o questionamento apresentado utilizar-se-á as seguintes opções de resposta?

- Sim
- Não

Após, deverá ser aferido o quantitativo atribuído a cada um dos critérios.

V – Índice de satisfação com a resposta recebida

Será aferido pelas respostas à pesquisa de satisfação enviada juntamente com cada resposta conclusiva emitida pela Ouvidoria.

Quantitativo de respostas distribuído entre os critérios:

- Plenamente satisfeito
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Nada satisfeito

VI – Índice de satisfação quanto ao tempo para apresentação de resposta pela Ouvidoria

Será aferido pelas respostas à pesquisa de satisfação enviada juntamente com cada resposta conclusiva emitida pela Ouvidoria.

Quantitativo de respostas distribuído entre os critérios:

- Plenamente satisfeito
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Nada satisfeito

VII – Ações em eventos de estímulo ao Controle Social e à Transparência.

A Ouvidoria deve estabelecer em parceria com as unidades institucionais o total de eventos que realizará anualmente. Posteriormente, a estimativa será comparada com o total realizado.

VIII – Cidadãos capacitados em eventos de estímulo ao Controle Social e à Transparência.

A Ouvidoria deve estabelecer em parceria com as unidades institucionais o total de cidadãos que capacitará anualmente. Posteriormente, a estimativa será comparada com o total realizado.

4. Regulamentação da Lei de Acesso a Informação no âmbito dos Tribunais de Contas

A Lei de Acesso à Informação (LAI) dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso às informações públicas previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

A LAI subordina "os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário, Ministério Público e Tribunais de Contas."

A norma estabelece diretrizes a serem observadas a fim de assegurar o direito fundamental de acesso à informação, prescrevendo a publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção.

Sob esse prisma, em razão da pluralidade de cenários existentes nos Tribunais de Contas, da singularidade de suas Ouvidorias, recomendamos a regulamentação da LAI, no âmbito dos Tribunais de Contas, conforme a estrutura de elaboração da Lei e a realidades institucionais, conforme quadro sugestivo:

ELEMENTOS RECOMENDADOS	
TÍTULO	**OBSERVAÇÃO**
Competências	Devem ser indicadas as competências da Unidade responsável pelo processamento dos pedidos de acesso à informação e das unidades envolvidas, podendo ser extraídas dos normativos próprios. Exemplos: • Lei Orgânica de cada TC; • Regimento Interno de cada TC; • Regulamento de criação da Ouvidoria de acordo com a realidade de cada Tribunal de Contas.
Disposições Gerais	A exemplo dos arts. 1º ao 3º e 5º da LAI.
Definições	A exemplo do art. 4º da LAI.
Acesso, divulgação e proteção da informação	A exemplo dos arts. 6º, 7º e 8º da LAI. • Acesso: regra da norma, deve ser garantido a todos. • Divulgação: divulgar o máximo de informações possíveis, fortalecendo à transparência ativa. • Proteção: garantir o acesso a quem for autorizado, a integridade da informação e o sigilo, quando exigido por lei. Nesse caso, recomenda-se tratar em normativo próprio. Atentar-se as prescrições da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

ELEMENTOS RECOMENDADOS	
TÍTULO	**OBSERVAÇÃO**
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão	A exemplo do art. 9º da LAI. Preferencialmente, vinculado à Ouvidoria. Atentar-se as prescrições Lei nº 13.460/2017 em especial ao Capítulo IV.
Pedido de Acesso à Informação	A exemplo dos arts. 10 ao 20 da LAI.
Tratamento de pedidos de acesso à informação que os TCs não disponham.	Conforme disposto no art. 11, § 1°, inc. III da LAI.
Tratamento de pedidos de acesso a informação genéricos, desproporcionais ou desarrazoados ou que necessitem trabalhos adicionais (negativas de acesso).	A exemplo do que dispõe o Decreto Federal nº 7724/2012, no seu art. 13.
Instâncias de recurso.	Fazendo analogia do art. 15 ao 20 da LAI. Sugere-se a utilização de no máximo duas instâncias: Exemplo: • Presidência • Pleno ou Conselho Superior Administrativo
Restrições de acesso à informação (Classificação, reclassificação e desclassificação)	Sugere-se observar as disposições estabelecidas no capítulo IV da LAI. Atentar-se para as prescrições da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
Responsabilidades	Sugere-se observar: • os Códigos de Ética instituídos; • a Lei nº 12.527/2011, em seu capítulo V.
Disposições Finais	De acordo com o cenário de cada Tribunal de Contas.
Transparência Ativa: Para os Portais da Transparência dos Tribunais de Contas, bem como para os Portais dos Jurisdicionados.	Conforme disposto no art. 8º, § 1°, incisos I a VI da LAI. Conforme art. 30, incisos e parágrafos.

Sugestões de *links* para acesso:

- http://www.tce.pa.gov.br/busca/Forms/FileViewResolucao.aspx?NumeroResolucao=18806
- https://www.tce.es.gov.br/wp-content/uploads/formidable/108/Res324-2018--Disp%C3%B5e-sobre-o-acesso-%C3%A0-informa%C3%A7%C3%A3o-no--%C3%A2mbito-do-TCEES.pdf

5. Sugestões para a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário de serviços públicos

O Tribunal de Contas (XXX)[2] apresenta a Carta de Serviços ao Usuários de Serviços Públicos, conforme determina a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Carta tem como objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo Tribunal, contendo requisitos, formas de acesso, canais de atendimento, previsão de tempo de espera para atendimento, além de oferecer informações gerais sobre o Tribunal.

Com essa ferramenta, busca-se aumentar a interação entre o Tribunal e a sociedade, divulgar serviços prestados, incentivar o controle social sobre as ações do Tribunal de Contas e ampliar o compromisso com padrões de qualidade de atendimento.

Com estes propósitos, a Carta foi organizada por áreas temáticas com o objetivo de apresentar de forma panorâmica e sistêmica os serviços prestados pelo Tribunal de Contas. Em seu processo de criação utilizou-se subsidiariamente a Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI).

A Carta está disponível eletronicamente no Portal do Tribunal de Contas, e o usuário poderá consultá-la a qualquer tempo, sendo a mesma atualizada periodicamente.

I – Compromissos no atendimento

A fim de atender com eficiência aos interesses e necessidades dos usuários e na busca da melhoria contínua na prestação de serviços, o Tribunal de Contas deve assumir em sua Carta os seguintes compromissos e padrões de qualidade no atendimento:

a. tratamento igualitário e imparcial aos usuários do Tribunal de Contas, observados os princípios da eficiência, transparência e cortesia;

b. clareza, informalidade e objetividade nas comunicações;

c. orientação sobre os procedimentos para acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

d. sempre que possível realizar o atendimento de imediato, priorizando os atendimentos dispostos em legislação específica;

e. facilidade de acesso ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

2 Descrever a Instituição a que se refere sempre que constar (xxx).

II – Transparência ativa e passiva

A Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527/2011, regulamenta o direito previsto na Constituição Federal, de qualquer pessoa solicitar e receber dos órgãos e entidades públicas, de todos os entes e Poderes, informações públicas por eles produzidas ou custodiadas.

A LAI prevê exceções ao acesso às informações, em especial a aquelas cuja divulgação indiscriminada possa trazer riscos à sociedade ou ao Estado.

Abaixo apresenta-se *link* de acesso às informações públicas disponibilizadas pelo Tribunal de Contas, contendo temas de interesse da sociedade.

(Inserir *link* próprio)

Se a informação desejada não for localizada no Portal de Transparência, poderá ser solicitada por intermédio do Pedido de Acesso à Informação utilizando o seguinte *link* <https://...>.

III – Canais de Atendimento[3]

Presencialmente:
Telefone:
***E-mail*:**
Portal:
Carta convencional

a. Especificar o horário de atendimento ao usuário do serviço público;

b. Informar endereço da sede da Instituição e outras localidades, quando for o caso;

c. Disponibilizar os *links* de acesso as redes sociais, TV e/ou rádio da instituição, quando for o caso;

d. Especificar que o acesso às dependências do Tribunal de Contas ocorre mediante apresentação de um documento de identificação pessoal;

e. Especificar que para a entrada e acesso as dependências do Tribunal de Contas deverão ser observado as disposições contidas em normativo especifico.

3 Cada Instituição adotará os canais que melhor lhe couberem, adotando-se a nomenclatura ideal para tais.

IV – Serviços prestados por áreas temáticas[4]

1 – Serviços Processuais

Serviços Oferecidos	Quem Pode Solicitar	Requisitos	Prazo de Resposta	Forma de Atendimento	Local/Horário Atendimento

Exemplos:

Pedido de vistas processual, cópia de autos, informações diversas sobre processos (relatoria, andamento, envio de informações pelo gestor, protocolo, dentre outras).

2 – Sessões e Jurisprudência

Serviços Oferecidos	Quem Pode Solicitar	Requisitos	Prazo de Resposta	Forma de Atendimento	Local/Horário Atendimento

Exemplos:

Pauta de Sessão, local de realização, meios para pedido de sustentação oral, dentre outros.

3 – Comunicação e Informações

Serviços Oferecidos	Quem Pode Solicitar	Requisitos	Prazo de Resposta	Forma de Atendimento	Local/Horário Atendimento

Exemplos:

Formas de atendimento à imprensa, disponibilização de fotografias, transmissão de eventos/sessões, dentre outros.

4 A estratificação das áreas temáticas será definidas por cada Instituição

4 – Educação e Eventos

Serviços Oferecidos	Quem Pode Solicitar	Requisitos	Prazo de Resposta	Forma de Atendimento	Local/Horário Atendimento

Exemplos:

Obtenção de informações sobre cursos, emissão de certificados, realização de inscrições, visitas guiadas, dentre outros.

5 – Serviços Culturais

Serviços Oferecidos	Quem Pode Solicitar	Requisitos	Prazo de Resposta	Forma de Atendimento	Local/Horário Atendimento

Exemplos:

Exposições e apresentações artísticas, dentre outras.

6 – Serviços de apoio ao Cidadão

Serviços Oferecidos	Quem Pode Solicitar	Requisitos	Prazo de Resposta	Forma de Atendimento	Local/Horário Atendimento

Exemplos:

Especificar os horário e locais de atendimento, condições de acesso, achados e perdidos, dentre outros.

Sugestão de *links* para a acesso a cartas de serviços já existentes:

- https://portal.tcu.gov.br/ouvidoria/servicos-ao-cidadao/
- https://tce.pa.gov.br/images/pdf/cidadao/carta_de_servicos_ao_usuario_tce_pa_2019.pdf
- http://ouvidoria.tce.ro.gov.br/ouvidoria/carta-servico
- https://www.tcm.pa.gov.br/publicacoes/carta-de-servico-ao-usuario-ouvidoria
- https://www.tce.mt.gov.br/uploads/flipbook/CartadeServicoaoUsuario/index.html

6. Sugestões de normativos

No curso das reuniões do grupo de trabalho, com o propósito de regulamentar a aplicação da Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017) no âmbito das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, foram apresentados alguns textos. Todos integram este documento.

Em razão da pluralidade de cenários existentes nos Tribunais de Contas e da singularidade de suas Ouvidorias, a utilização desses conteúdos dar-se-á, no que couber, conforme a estrutura e a realidade de cada Corte de Contas, no que couber.

I – Sugestão para mapeamento dos procedimentos ao cumprimento da Lei nº 13.460/2017 no âmbito dos Tribunais de Contas

Considerando as disposições da Lei nº 13.460/2017, em especial do seu art. 12 que trata dos procedimentos administrativos inerentes à análise das manifestações que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, sugere-se aos Tribunais de Contas o seguinte rol de mecanismos, com vistas ao registro e processamento dessas manifestações:

a. sistema que possibilite a proteção da identificação do requerente, informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011, bem como forneça o número do registro e senha correspondente, possibilitando o acompanhamento da manifestação;

b. controle dos prazos e das fases de processamento das manifestações de Ouvidoria;

c. tratamento diferenciado das manifestações, nos casos previstos em lei;

d. estabelecimento de prazo máximo para complementação ou esclarecimento das manifestações, quando incompletas ou ininteligíveis;

e. descrição dos fluxos de atendimento e dos prazos de conclusão das manifestações que tratem de matéria interna do Tribunal de Contas ou de assuntos inerentes à atividade fim do Tribunal;

f. avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria, por parte do autor da manifestação;

g. condições para o fornecimento de cópias dos teores das manifestações às partes interessadas ou terceiros, bem como à prorrogação de prazos de atendimento das manifestações;

h. geração de relatórios específicos, de controle ou relativos às atividades da Ouvidoria. O conteúdo de cada relatório dependerá do caso concreto.

Além disso, sugere-se um modelo de norma com vistas a disciplinar os procedimentos anteriormente apontados.

II – Sugestões de modelos normativos

1 – Modelo

Normativo nº XXX

Dispõe sobre o atendimento das manifestações encaminhadas à Ouvidoria do Tribunal de Contas.

Considerando a necessidade de regulamentação dos procedimentos institucionais afetos às manifestações encaminhadas pelos usuários ao Tribunal de Contas;

Considerando as regulações trazidas pela Lei nº 13.460, de 23 de junho de 2017, em especial no que tange ao seu art. 1º, que trata da participação proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

Considerando o disposto [...];

RESOLVE:

Art. 1º O presente normativo disciplina os procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria do Tribunal de Contas [...] quanto ao recebimento, tratamento e oferecimento de resposta ao usuário acerca de manifestações decorrentes da Lei nº 13.460/2017.

Art. 2º Qualquer pessoa física ou jurídica poderá apresentar manifestação à Ouvidoria do Tribunal de Contas.

Art. 3º No exercício de sua competência, a Ouvidoria receberá manifestações da sociedade em geral, por intermédio dos seus canais de atendimento, a saber:

I – por telefone;
II – por *e-mail*;
III – por sistema informatizado;
IV – por correspondência convencional;
V – presencialmente.

Art. 4º A Ouvidoria fornecerá resposta imediatamente ao usuário, sem o concurso de outras Unidades internas, quando dispuser de informações para isso.

Art. 5º Na hipótese de a Ouvidoria não dispor das informações necessárias para o atendimento imediato da manifestação, deverá requisitá-las às unidades responsáveis, fixando prazo para resposta.

Parágrafo único. O encaminhamento da manifestação às unidades responsáveis será realizado sem a identificação do demandante, em razão de a identificação do requerente ser informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 6º Quando a manifestação, versar sobre pedido de orientação, cujo fato já tenha sido objeto de decisão ou manifestação do Tribunal de Contas, a unidade responsável pelo banco de dados ou de jurisprudências poderá auxiliar o demandante na pesquisa jurisprudencial.

Art. 7º A unidade responsável por atender a manifestação a ela encaminhada tem o prazo de [xxx dias], contados a partir da data de seu recebimento, para encaminhar à Ouvidoria as informações indispensáveis ao respectivo atendimento.

Parágrafo único. Caso seja necessário prazo superior ao estabelecido no *caput* deste artigo, a unidade responsável justificará a necessidade à Ouvidoria.

Art. 8º A unidade responsável deverá cientificar imediatamente a Ouvidoria sempre que:

I – adotar medidas para o atendimento da manifestação;

II – quando identificar indícios de crimes ou de outras ocorrências cuja competência para apuração não seja do Tribunal; e

III – o objeto da manifestação seja alvo apuração ou já tenha sido apurado ou analisado pelo Tribunal.

Art. 9º As manifestações serão enquadradas da seguinte forma[5]:

I – Matéria de âmbito interno ao Tribunal de Contas: Quando se referir a sugestões de melhoria, elogios, críticas ou reclamações acerca de serviços prestados pelo Tribunal ou informações acerca de suposta irregularidade cometida por autoridade, servidor, terceirizado, estagiário ou contratado da Instituição.

II – Matéria relativa ao controle externo: quando se referir a elogios ou comentários acerca de trabalhos do Tribunal, sugestão de fiscalização e demais informações úteis para o planejamento de ações de controle externo; prestação de serviço ou execução de programas, seja de pes-

5 As manifestações receberão enquadramento, classificação e nomenclatura, conforme entendimento de cada Tribunal de Contas.

soa física ou jurídica sob a jurisdição do Tribunal; ou ainda informações acerca de suposta irregularidade.

III – Fora da competência do Tribunal: quando a manifestação estiver relacionada à matéria ou órgão fora da jurisdição do Tribunal.

§ 1º As manifestações enquadradas no inciso I, do art. 9º, serão classificadas conforme a seguir estabelecido [conforme normativo de cada tribunal]:

I – Reclamação;

II – Sugestão;

III – Elogio;

IV – Solicitação de informações;

V – Denúncia.

§ 2º As manifestações enquadradas no inciso II, do art. 9º, serão classificadas conforme a seguir estabelecido [conforme normativo de cada tribunal]:

I – Solicitação de informações;

II – Denúncia.

Art. 10 As manifestações serão classificadas quanto ao seu conteúdo em:

I – Reclamações: Manifestações que expressem desagrado ou protestos em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas, ou pela atuação ou omissão cometida por autoridade, servidor, terceirizado, estagiário ou contratado da Instituição.

II – Sugestões: Manifestações que versem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do Tribunal.

III – Elogios: Manifestações que apresentem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas, ou pela atuação autoridade, servidor, terceirizado, estagiário ou contratado da Instituição.

IV – Solicitação de informações: Manifestações que versarem sobre pedido de orientação, cujo fato já tenha sido objeto de decisão ou manifestação do Tribunal de Contas, cujo conteúdo já esteja público.

V – Denúncias (Informais): Manifestações que relatam fatos que contenham indícios de dano ao erário, de enriquecimento ilícito, descumprimento de norma legal.

Art. 11 As manifestações serão analisadas quanto ao seu conteúdo e, se for o caso, corrigida a classificação para o seu enquadramento pela Ouvidoria.

Art. 12 Após classificada a manifestação, a Ouvidoria verificará se estão presentes informações suficientes para seu atendimento.

§ 1º Caso se verifique que o conteúdo da manifestação esteja superficial, genérico ou evasivo, será dada oportunidade ao usuário para que complemente a matéria, no prazo fixado de (XXX dias).

§ 2º Vencido este prazo, sem a devida complementação, a demanda será arquivada e comunicado o fato ao usuário.

§ 3º A manifestação será sumariamente encerrada, quando:

I – trouxer conteúdo inapropriado;

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

III – extrapolar as competências do Tribunal de Contas.

Art. 13 Após o recebimento da manifestação e/ou respectivo complemento, quando necessário, a Ouvidoria fará a análise considerando os seguintes aspectos:

I – Materialidade;

II – Criticidade ou risco;

III – Relevância;

IV – Urgência.

Parágrafo único. A definição de urgência, fora dos casos regulamentados, será feita pela Ouvidoria.

Art. 14 Quando a manifestação versar sobre pedido de orientação, cujo fato já tenha sido objeto de decisão ou manifestação do Tribunal de Contas, a unidade responsável pelo banco de dados ou de jurisprudências poderá auxiliar o demandante na pesquisa jurisprudencial.

§ 1º Em qualquer caso, consiste em simples sugestão ao usuário e não se configura, em hipótese alguma, em pré-julgamento da matéria ou formação de tese.

§ 2º Em caso de orientação sobre temática a qual não haja jurisprudência do Tribunal, deverá a Ouvidoria informar ao usuário acerca dos procedimentos necessários para ingresso formal de consulta, conforme Regimento Interno do Tribunal de Contas.

Art. 15 Concluída análise de triagem, a Ouvidoria encaminhará a manifestação para a Unidade responsável do Tribunal a quem compete apresentar esclarecimentos sobre a matéria ou adotar medidas de correção.

Art. 16 A resposta conclusiva deverá ser oferecida ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta dias), observada a legislação.

Art. 17 No caso de manifestação registrada de forma anônima, o envio de resposta conclusiva observará a realidade institucional de cada Tribunal.

Cidade(UF). ___ de _____ de ____.

Outras disposições poderão ser acrescidas nesta sugestão de normativo.

2 – Modelo

Normativo nº XXX

Dispõe sobre a aplicação da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Tribunal de Contas XXX.

O **Tribunal de Contas do (XXX)**, no uso de suas atribuições,

Considerando o disposto no artigo 1º, II, da Constituição Federal, que estabelece a cidadania como fundamento da República Federativa do Brasil;

Considerando o artigo 37, §3º, da Constituição Federal, que assegura o direito de participação do usuário na administração pública direta e indireta;

Considerando a vigência da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que institui normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

Considerando a Lei Complementar nº 131/2009 e a Lei nº 12.527/2011;

Considerando a Lei Orgânica do Tribunal de Contas, bem como o seu Regimento Interno;

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta norma dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Tribunal de Contas.

Parágrafo único: Todas as unidades organizacionais do Tribunal de Contas envolvidas com as manifestações dos usuários estão sujeitas às determinações aqui contidas.

Art. 2º Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços do Tribunal;

II – serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração

IV – Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

V – manifestações: reclamações, denúncias informais, sugestões, solicitações, elogios;

VI – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços públicos oferecidos pelo Tribunal;

VII – denúncia informal: comunicação sobre suposta prática de ato ilícito, cujo controle seja de competência deste Tribunal, sem prejuízo da garantia constitucional de formulação denúncias, nos termos regimentais do Tribunal;

VIII – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pelo Tribunal;

IX – solicitação: pedido de adoção de providências ou esclarecimentos sobre a atuação do Tribunal;

X – elogio: demonstração de satisfação sobre serviço público oferecido ou atendimento recebido das unidades organizacionais do Tribunal;

XI – identificação do usuário: qualquer elemento de informação que permita a individualização do usuário;

XII – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual a unidade organizacional do Tribunal põe termo ao procedimento da manifestação, indicando informações objetivas sobre a providência adotada ou sobre a sua impossibilidade;

XIII – linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Parágrafo único. O acesso dos usuários a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, o Tribunal publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará as unidades organizacionais responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento ao usuário, no âmbito deste Tribunal, serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, simplicidade, imparcialidade, celeridade e cortesia, sem prejuízo da observância das demais normas regulamentares.

Art. 4º-A Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – regularidade: manutenção do mesmo padrão de qualidade na prestação do serviço e do atendimento;

II – continuidade: prestação ininterrupta dos serviços aos usuários, ressalvadas as exceções afetadas por recessos anuais;

III – efetividade: prestação dos serviços públicos com foco nos resultados, garantindo-se, para tanto, a excelência em todas as fases do processo de tratamento das manifestações;

IV – segurança: execução de serviços públicos sem riscos para os usuários, resguardando-lhes a integridade física e mental, bem como o sigilo das informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

V – atualidade: modernização e aprimoramento tecnológico e constante desenvolvimento individual dos servidores, objetivando simplificar e otimizar o acesso do usuário aos serviços do Tribunal;

VI – generalidade: prestação do serviço de forma igualitária a todos os usuários, vedado qualquer tipo de discriminação, atentando para a utilização de linguagem simples e compreensível a todos, de modo a evitar o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VII – transparência: divulgação de informações claras e precisas sobre acesso aos serviços prestados pelo Tribunal;

VIII – simplicidade: desburocratização dos serviços oferecidos, no sentido de eliminar formalidades e facilitar o acesso do usuário ao Tribunal;

IX – imparcialidade: neutralização no exercício das atribuições, livre de influências político-partidárias, religiosas ou ideológicas, de modo a garantir prestação isenta e independente dos serviços do Tribunal;

X – celeridade: execução dos serviços públicos em tempo razoável, observando-se o cumprimento de prazos e normas procedimentais;

XI – cortesia: prestação do serviço público mediante tratamento respeitoso ao usuário.

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES EOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo o Tribunal observar as seguintes diretrizes:

I – urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II – presunção de boa-fé do usuário;

III – atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V – igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI – cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII – definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII – adoção de medidas visando a proteção, a saúde e a segurança dos usuários;

IX – autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X – manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI – eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII – observância dos códigos de ética dos membros e servidores Tribunal;

XIII – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV – utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV – vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I – participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II – obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III – acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observada a legislação pertinente;

IV – proteção de suas informações pessoais, nos termos da legislação sobre a matéria;

V – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI – obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na *Internet*, especialmente sobre:

a. horário de funcionamento das unidades organizacionais do Tribunal;

b. serviços prestados pelas áreas do Tribunal, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c. acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d. situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como parte ou interessado; e

e. valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º O Tribunal divulgará Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Tribunal, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I – serviços oferecidos;

II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III – principais etapas para o processamento do serviço;

IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V – forma de prestação do serviço; e

VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I – prioridades de atendimento;

II – previsão de tempo de espera para atendimento;

III – mecanismos de comunicação com os usuários;

IV – procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do Tribunal na *Internet*.

§ 5º Regulamento específico de Tribunal disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 8º São deveres do usuário:

I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II – prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III – colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV – preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III
DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 9º A Ouvidoria terá como atribuições, além das previstas em regulamento próprio:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos perante o Tribunal, garantindo a coparticipação da sociedade na missão de controlar a Administração Pública, bem como uma maior transparência e visibilidade das ações do Tribunal de Contas;

II – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão pela área responsável;

III – responder as manifestações a ela encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias, adequando a uma linguagem simples e assertiva os termos da decisão administrativa final das unidades organizacionais do Tribunal;

IV – receber, analisar e responder as manifestações, para as quais já disponha de informações atualizadas das áreas do Tribunal;

V – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VI – organizar-se em rede com as ouvidorias dos Tribunais de Contas, com a finalidade de divulgar e promover o compartilhamento de experiências;

VII – fomentar a criação e desenvolvimento de Ouvidorias no âmbito dos jurisdicionados, bem como a capacitação dos agentes públicos envolvidos na prestação dos respectivos serviços;

VIII – promover a capacitação da sociedade e dos jurisdicionados acerca do Controle Social e da Transparência Pública;

IX – promover a sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, fomentando a percepção dos serviços de ouvidoria como sendo um produto da instituição;

X – elaborar manuais de rotinas internas contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das manifestações quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo de resposta, procedimentos para a classificação da natureza das manifes-

tações, procedimentos para a tramitação interna das manifestações, procedimentos para a elaboração de relatórios estatísticos e analíticos, com proposição de melhorias;

XI – definir metas e indicadores de desempenho, quanto ao prazo de atendimento das manifestações, satisfação do usuário, atuação em eventos de estímulo ao controle social, e à transparência e quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e à transparência;

XII – avaliar o resultado de projetos, metas e indicadores de desempenho, mediante a produção e análise de dados e informações sobre as atividades da Ouvidoria, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços por ela oferecidos;

XIII – divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário do Tribunal, através do processamento de informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, visando o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento estabelecidos;

XIV – promover a adoção de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação dos serviços oferecidos pelo Tribunal;

XV – elaborar, anualmente, relatório de gestão das atividades da ouvidoria, encaminhando-o ao Presidente e Ouvidor do Tribunal, bem como disponibilizando-o integralmente no portal do Tribunal na *Internet*.

Parágrafo único. O relatório de gestão de que trata o inciso XV deste artigo deverá indicar, ao menos:

a. o número de manifestações recebidas no ano anterior;

b. as matérias das manifestações;

c. a análise dos pontos recorrentes; e

d. as providências adotadas pelo Tribunal.

CAPÍTULO IV
DOS PROCEDIMENTOS NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Seção I
Das regras gerais para tratamento das manifestações

Art 10 A manifestação será dirigida à Ouvidoria do Tribunal e poderá conter a identificação do usuário.

§ 1º Na hipótese de manifestação anônima, o tratamento deverá obedecer a todas as fases contidas no rol do parágrafo único do art. 18.

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida nos casos previstos em lei.

Art. 11 A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação.

Art. 12 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma.

Art 13 São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 14 É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais e correlatos.

Parágrafo único. Sendo necessária, a autenticação de documentos será realizada pelo próprio servidor da Ouvidoria, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

Art 15 O cidadão que se dirigir a qualquer unidade organizacional do Tribunal com alguma informação que possa vir a se configurar manifestação do usuário deve ser orientado a procurar a Ouvidoria.

Art 16 A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional, verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 1º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado.

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata em sistema informatizado.

Art 17 A Ouvidoria deverá coordenar o atendimento das manifestações dos usuários, por meio de formalização, análise, classificação, encaminhamento e sua resposta final ao usuário, em linguagem cidadã, simples, clara, concisa e objetiva.

Art 18 Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III – análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV – decisão administrativa final; e

V – ciência ao usuário.

Art. 19 A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações, encaminhando a decisão administrativa final ao usuário, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá, quando necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para as providências cabíveis.

§ 2º Não sendo necessário o encaminhamento da manifestação às unidades organizacionais do Tribunal, a Ouvidoria tomará a decisão administrativa final e dará ciência ao usuário.

§ 3º Se necessário, a Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 4º Sempre que as informações apresentadas forem insuficientes para ensejar a análise da manifestação pelas áreas do Tribunal, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações, que poderá ser atendido no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data do seu recebimento.

§ 5º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a fatos novos alusivos à manifestação apresentada.

§ 6º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que será reiniciado, a partir da data do seu atendimento pelo usuário.

§ 7º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 5º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação.

§ 8º A manifestação poderá ser encerrada quando o seu autor:

I – expuser os fatos faltando com a verdade;

II – não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III – não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Seção II

Do elogio, da reclamação, da sugestão e da solicitação

Art. 20 O elogio recebido será encaminhado ao servidor do Tribunal que realizou a atividade ou ao responsável pela prestação do serviço, e à respectiva chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao responsável pela atividade ou serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 21 A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação apresentada conterá informação prestada pela autoridade responsável.

Art. 22 A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação da atividade ou do serviço do Tribunal, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida possa vir a ser adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua adoção, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a sua execução.

Art. 23 A solicitação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação.

§1º A resposta conclusiva da solicitação apresentada conterá informação prestada pela autoridade responsável.

§2º Quando a solicitação contiver pedido de orientação sobre matéria referente à área de atuação do Tribunal, a unidade técnica responsável promoverá o atendimento.

§3º A orientação técnica será realizada por meio da indicação de jurisprudência, estando isenta de qualquer conteúdo normativo, consistindo em simples sugestão ao solicitante e, em nenhuma hipótese, em pré-julgamento ou tese.

§4º A orientação técnica não se confunde com a Consulta prevista no Regimento Interno do Tribunal.

Seção III
Das Denúncias Informais

Art. 24 A Ouvidoria deverá coordenar o atendimento das denúncias informais recebidas ou a ela encaminhadas, por meio de registros eletrônicos, formalização, complementação, encaminhamento e resposta final ao usuário.

Parágrafo único. A denúncia informal não se confunde com o processo regular de denúncia previsto na Lei Orgânica do Tribunal.

Art. 25 A área de controle externo e seus segmentos deverão atuar mediante a prestação de esclarecimentos, a adoção de providências cabíveis e o fornecimento de informações imprescindíveis ao atendimento das denúncias informais.

Art. 26 A análise de triagem das denúncias informais, por parte da Ouvidoria, consiste na análise da presença ou ausência dos elementos mínimos de materialidade e autoria que possibilitem o exame de mérito por parte do controle externo e segmentos subordinados.

Art. 27 Nos casos de denúncias informais, cujo conteúdo impossibilite sua pré-análise por parte do controle externo, em decorrência de informações genéricas ou mal formuladas, e havendo dados de contato com o usuário, seja por meio telefônico, envio de correspondência ou de mensagem eletrônica, a Ouvidoria solicitará ao usuário informações complementares.

Art. 28 Na ausência de complementação das denúncias informais, a Ouvidoria procederá o seu arquivamento.

Art. 29 Após a análise de triagem, a Ouvidoria poderá:

I – Encaminhar a manifestação à unidade responsável, sempre que a denúncia informal contiver os requisitos mínimos para a sua análise;

II – Arquivar a manifestação que não contenha tais requisitos.

Parágrafo único. Os requisitos mínimos serão previstos em regulamento próprio do Tribunal.

Art. 30 Cabe às unidades de controle externo do Tribunal analisar as manifestações a elas encaminhadas, adotando as providências pertinentes.

Art. 31 Cabe à Ouvidoria manter o usuário ciente do processamento da manifestação.

Art. 32 No caso da denúncia informal, entende-se por decisão administrativa final a resposta da Ouvidoria que contenha informações sobre o seu encaminhamento às unidades responsáveis, visando as providências cabíveis.

Parágrafo único. As informações que constituam denúncias informais, mesmo que de origem anônima, deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração.

Art. 33 A denúncia informal, cuja matéria não seja de competência do Tribunal de Contas deverá ser respondida conclusivamente com a orientação de encaminhamento à Instituição competente.

CAPÍTULO V
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 34 O Tribunal deverá avaliar os serviços por ele prestados, nos seguintes aspectos:

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;

II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV – quantidade de manifestações de usuários; e

V – medidas adotadas pelo Tribunal de Contas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita pela Ouvidoria do Tribunal, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do Tribunal, incluindo o **ranking** das respectivas unidades organizacionais com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 35 Regulamento específico do Tribunal disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 36 As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas na forma regimentalmente estabelecida pelo Tribunal de Contas.

Art. 37 A regulamentação do Conselho de Usuários poderá ser objeto de norma própria de cada Tribunal de Contas.

Art. 38 Esta norma entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Cidade(UF). ___ de _____ de ____.

PubliContas
Editora do Tribunal de Contas
do Estado de Mato Grosso

Tribunal de Contas
Mato Grosso
TRIBUNAL DO CIDADÃO

ISBN 978-85-7157-014-6
9 788571 570146