

# MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA GERAL



INSTRUMENTO DE CIDADANIA

**CUIABÁ**  
**OUTUBRO DE 2012**

# TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO

## MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA GERAL

Presidente:	Conselheiro José Carlos Novelli
Ouvidor Geral:	Conselheiro Valter Albano da Silva
Secretária Executiva da Ouvidoria Geral:	Naíse G. Campos Silva Freire
Equipe de Elaboração:	Naíse G. Campos Silva Freire Giovanna Rafaela P. de Oliveira
Revisão:	Naíse G. Campos Silva Freire

## **APRESENTAÇÃO**

O Manual de Procedimentos da Ouvidoria Geral, aprovado pela Resolução Normativa nº 08/2009, é um guia prático, descritivo e orientativo dos trabalhos realizados por esta unidade, objetivando uniformizar seus procedimentos, auxiliar as equipes nas transições administrativas, e principalmente, contribuir para o aperfeiçoamento dos processos e procedimentos administrativos do Tribunal de Contas do Estado do Mato Grosso.

Três razões justificam a necessidade de revisão e atualização do Manual: os novos procedimentos internos, a implantação dos autos digitais e a implementação do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, este vinculado à Ouvidoria Geral.

Nesse contexto de modernização e busca pela eficiência é que apresentamos esse trabalho, desenvolvido com objetivo primordial de contribuir para a melhoria da qualidade e da efetividade dos serviços de controle externo.

**Conselheiro Valter Albano**  
Ouvidor Geral do TCE/MT

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	03
SUMÁRIO	04
I. INTRODUÇÃO	05
1. Breve Histórico	05
II. DA OUVIDORIA	06
1. Definição	06
2. Princípios	06
III. CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES	07
1. Conceitos	07
2. Classificações	07
2.1 Quanto à Natureza	07
2.2 Quanto às Competências	08
2.3 Quanto à Situação	09
2.4 Quanto à Identificação	09
2.5 Quanto à Forma	09
IV. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO	10
1. Recebimento dos Chamados	10
2. Registro dos Chamados	11
3 Análise dos Chamados	16
4. Resposta ao Cidadão	19
V. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC	21
1. Recebimento do SIC	21
2. Registro dos SIC's	22
VI. PROCEDIMENTOS PARA CONTROLE DOS CHAMADOS	27
1. Controle Diário	27
2. Controle Semanal	27
3. Controle Quinzenal	27
4. Controle Mensal	27
VII. PROCEDIMENTOS PARA MEDIÇÃO DOS INDICADORES DE RESULTADOS	28
VIII. PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO	28

## I – INTRODUÇÃO

### 1. Breve Histórico

Desde a época do Brasil Colônia, a figura do ouvidor já existia, porém não representava a sociedade e, sim, o Império. Ou seja, zelava pelos direitos da Coroa Portuguesa e pelo perfeito cumprimento das leis em suas colônias, informando-a de tudo o que ocorria aqui, mas não ouvia o cidadão brasileiro em suas necessidades.

A partir da década de oitenta, porém, essa definição de ouvidor, no Brasil, começou a mudar: começamos a ter a concepção de *Ombudsman* (funcionário governamental que investiga queixa contra órgãos públicos), que, logo depois, veio fazer parte da administração pública no nosso país. Foi quando o termo foi trocado pela palavra “ouvidor”.

Mas foi com o advento da democratização do país e, por consequência, com a conscientização dos direitos do consumidor e do cidadão que a Ouvidoria se tornou popular e hoje integra grande parte das empresas.

No serviço público, ela teve início com a Emenda Constitucional nº. 19/1998, que introduziu princípios e normas na administração pública, especialmente, o da eficiência. A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso foi criada através da Lei nº. 7.730, de 31 de outubro de 2002, que passou a vigorar nesta mesma data. Com a edição da Lei nº. 8.762, de 07 de dezembro de 2007, alterou-se apenas o artigo 3º da Lei que a criou, para estabelecer a função de Ouvidor Geral da Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas do Estado, a ser exercida por um dos conselheiros em atividade que integram o Tribunal, nomeado pelo Presidente mediante prévia aprovação do Plenário da Casa, para um mandato de 02 (dois) anos.

A edição da Lei Complementar nº. 269, de 22 de janeiro de 2007 veio para atualizar a Lei Orgânica então vigente (Lei Complementar nº. 11, de 18/12/1991), a fim de contemplar os avanços institucionais ocorridos no país, principalmente em razão da Lei de Responsabilidade Fiscal, que delegou um novo papel aos Tribunais de Contas, e elaborar um novo Regimento Interno, face à nova Lei Orgânica, resultando num instrumento moderno e democrático para disciplinar o funcionamento do Controle Externo. A Ouvidoria está inserida dentre a estrutura organizacional do Tribunal de Contas Estadual, e funciona como instrumento de participação popular no acompanhamento da gestão fiscal.

- Veja o código de ética do ouvidor no site: [www.abonacional.org.br](http://www.abonacional.org.br)

## II – DA OUVIDORIA

### 1. Definição:

Como a própria palavra estampa, o termo ouvidoria provém do verbo “ouvir”. No sentido geral, sua função é ouvir críticas. Nos tribunais de contas, ela ouve o cidadão em suas dúvidas, sugestões ou reclamações contra os entes públicos no que tange a atos lesivos, que contrariam o interesse geral, principalmente, ao uso inadequado dos recursos públicos. É um órgão que cria e amplia os canais de comunicação entre o estado e a sociedade. Representa um canal voltado para a democratização dos serviços públicos, permitindo que a população possa se interligar à fiscalização da aplicação dos recursos.

Segundo o artigo 117 do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (Resolução nº. 14, de 02 de outubro de 2007), compete à Ouvidoria implementar a política da unidade, bem como, receber reclamações externas e dar-lhes o devido encaminhamento.

### 2. Princípios

Com o advento da Emenda Constitucional nº. 19/1998, qualquer um dos Três Poderes pôde estabelecer a sua ouvidoria, o que veio torná-la mais popular. O papel da Ouvidoria é atender e zelar pelos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência na administração pública. Assim, o papel do Ouvidor-Mor da era colonial ficou invertido. Hoje, ele defende o direito do cidadão. É o seu melhor representante e é um dos maiores canais de comunicação com a sociedade.

A Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas do Estado vem ao encontro dessa ansiedade, transformando-se num instrumento de controle social e transparência. Portanto, o cidadão interligado a esse processo pode comunicar irregularidades, solicitar informações, reclamar, oferecer sugestões, críticas e elogios, e ainda, expressar suas dúvidas, pois é opinando e cobrando que efetivará sua participação no governo desta Nação. Utilizar um dos canais disponíveis pela Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso é ajudar a construir um país mais democrático.

### **III – CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES:**

#### **1. Conceitos:**

1.1 Chamado: Toda a manifestação encaminhada pelo cidadão. Recebe uma numeração própria e sequencial, a fim de ordenar todos os chamados recebidos pela Ouvidoria Geral do TCE-MT.

1.2 Órgão Responsável: Órgão ou entidade relacionado com o conteúdo da manifestação encaminhada pelo cidadão. Tal órgão pode ser inclusive o próprio TCE-MT.

1.3 Relator: Autoridade competente, de acordo com a distribuição anual das relatorias, para analisar preliminarmente ou tomar conhecimento do chamado, caso o mesmo passe a se tratar de uma comunicação de irregularidade.

1.4 Protocolo da Ouvidoria: Chamado classificado como uma comunicação de irregularidade que preenche os requisitos regimentais mínimos exigidos e encaminhado para conhecimento do Conselheiro Relator.

1.5 Ponto de Controle: Protocolo que possui conteúdo relevante, porém não tem materialidade suficiente para autuação no TCE. A análise da irregularidade será verificada em momento oportuno, no decorrer do processo de controle externo simultâneo de contas anuais.

1.6 Processo: Protocolo da Ouvidoria que contém relevância e materialidade e é autuado pela Relatoria competente quando verificadas e constatadas as irregularidades relatadas no chamado realizado pelo cidadão.

#### **2. Classificações**

##### **2.1 Quanto à natureza**

2.1.1 Comunicação de Irregularidade: São as manifestações encaminhadas pelo cidadão, que contenham indícios e/ou provas que indiquem a existência de irregularidades ou ilegalidades praticadas pelo administrador ou responsável sujeito à jurisdição do Tribunal de Contas.

2.1.2 Reclamação: Manifestação de desagrado/protesto sobre um serviço prestado pelo servidor ou administrador público.

2.1.3 Sugestão: Ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho.

2.1.4 Elogio: Reconhecimento ou satisfação pelo serviço público prestado ou à disposição.

2.1.5 Crítica: Questionamento gerado pela insatisfação de um serviço público.

2.1.6 Dúvida: Esclarecimento sobre uma atividade que envolve atos ou fatos da administração pública.

2.1.7 Solicitação: Pedido de informação a respeito dos procedimentos adotados pela administração pública.

2.2 Quanto as competências do Tribunal de Contas:

2.2.1 Manifestações recebidas e compreendidas como Comunicação de Irregularidade: Estes chamados recebem um número de protocolo e geram uma “Informação” elaborada pela Ouvidoria Geral, com a descrição dos fatos ou atos noticiados pelo comunicante, relacionados às competências e atribuições do Tribunal de Contas, e são encaminhados à Relatoria competente, através de um “Despacho” emitido pelo Ouvidor Geral e/ou Secretário (a) Executivo (a) da Ouvidoria Geral.

São exemplos de comunicação de irregularidade:

- Informações sobre indícios de irregularidades na aplicação de recursos públicos.
- Informações sobre indícios de enriquecimento ilícito de gestores ou servidores públicos.

2.2.2 Demais manifestações recebidas na Ouvidoria Geral recebem denominações diversas e são consideradas como: Reclamação, Crítica, Sugestão, Elogio, Dúvida ou Solicitação. Estes chamados não geram um número de protocolo, pois tratam de matérias que não estão relacionadas a missão principal ou as competências do Tribunal de Contas, e, conforme o caso, podem ser encaminhados aos setores ou órgãos responsáveis, através de “Comunicação Interna” - CI ou do *e-mail* da Ouvidoria.

São exemplos de manifestações diversas, ou seja, não consideradas como Comunicação de Irregularidade, os seguintes:

- Reclamações sobre serviços prestados pelo TCE-MT
- Reclamações sobre atos de gestão de organizações que não gerenciem ou apliquem recursos do Estado ou dos municípios de Mato Grosso
- Dúvidas ou orientação técnica sobre as áreas de atuação do TCE-MT
- Críticas, elogios ou sugestões sobre serviços prestados pelos gestores ou servidores públicos
- Solicitações de informação ou esclarecimento sobre matéria relacionada a competência do Tribunal de Contas.



## 2.3 Quanto à situação da Comunicação de Irregularidade

2.3.1 Comunicação de Irregularidade em andamento: São todas aquelas que se encontram na Ouvidoria Geral para uma triagem do seu conteúdo e para elaboração da Informação, ou aquelas que, depois de encaminhadas à Relatoria competente, ainda não receberam uma resposta conclusiva (redistribuição, arquivamento, autuação ou ponto de controle).

2.3.2 Comunicação de Irregularidade concluída: São todas aquelas julgadas, ou seja, que recebem uma resposta conclusiva, ou as que, após análise preliminar do seu conteúdo, são consideradas improcedentes, porque contém informações irrelevantes ou não prioritárias, ou são inconsistentes ou, ainda, ocorreu a perda do objeto .

2.3.3 Comunicação de Irregularidade arquivada previamente: A comunicação de irregularidade é recebida normalmente na Ouvidoria Geral, entretanto, seu conteúdo é apresentado de forma vaga, imprecisa ou mal formulada, e, portanto, arquivado; ou ocorre duplicidade de chamados de um mesmo comunicante, e neste caso, são arquivados aqueles considerados idênticos; ou ainda, independente da similitude de comunicantes, quando dois ou mais chamados tratam do mesmo assunto, os subsequentes receberão despacho de manifestação tratada em outro chamado, e serão arquivados.

## 2.4 Quanto à identificação do comunicante:

2.4.1 Identificado: quando o comunicante informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço) ou fornece todos os dados solicitados.

2.4.2 Sigiloso: quando o comunicante se identifica, mas solicita que seja guardado sigilo dos dados pessoais fornecidos.

2.4.3 Anônimo: quando o comunicante não se identifica ou não fornece qualquer meio de contato.

## 2.5 Quanto à forma de comunicação:

2.5.1 Disque Ouvidoria: Através de um número 0800 colocado a disposição do cidadão, é possível realizar a comunicação desejada por telefone, falando com um dos atendentes da Ouvidoria Geral do TCE-MT.

2.5.2. Ouvidoria *Online*: Através da página eletrônica do TCE-MT, o cidadão tem acesso ao *link* onde encontrará um formulário para preenchimento da comunicação desejada.

2.5.3 Pessoalmente: A Ouvidoria Geral do TCE-MT está aberta de segunda-feira à sexta-feira, no horário das 08:00 às 17:00 para atender o cidadão que deseja elaborar um comunicado ou entregar documentação, pessoalmente.

2.5.4 *E-mail* da Ouvidoria: Através do *e-mail* da Ouvidoria Geral do TCE-MT, o cidadão realiza a comunicação desejada por meio de canal eletrônico.

2.5.5 Correspondência: Através do endereço físico da Ouvidoria Geral do TCE-MT, o cidadão encaminha aos Correios, a comunicação desejada.

2.5.6 Telefone: Número de telefone colocado à disposição do cidadão, sempre que desejar realizar uma comunicação através deste meio.

2.5.7 Fax: Número de fax colocado à disposição do cidadão, sempre que desejar realizar uma comunicação através deste meio.

Obs: Os canais de comunicação que utilizam o meio eletrônico para acesso à Ouvidoria Geral do TCE-MT, estão à disposição do cidadão, 24 horas por dia, durante todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

#### IV – PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

##### 1. Recebimento dos chamados

1.1 O cidadão deve ser atendido de forma eficiente e eficaz em suas manifestações junto à Ouvidoria Geral.

1.2 Nos atendimentos presenciais, o atendente deve informar, de início, que o atendimento pode ser anônimo ou sigiloso, caso haja necessidade ou conveniência, e solicitar informações adicionais ao cidadão.

1.3 Estimular o manifestante a deixar um meio de contato, possibilitando futuros esclarecimentos sobre o chamado.

1.4 Esclarecer ao manifestante que a tramitação e conclusão do seu chamado podem ser acompanhadas via internet, na página do TCE-MT, ou ainda, que é possível buscar maiores informações sobre o posicionamento do chamado,

através dos telefones da Ouvidoria Geral, desde que forneça a numeração correspondente.

1.5 Ao final do atendimento prestado ao cidadão, agradecer pelas informações e confiança depositada na Ouvidoria Geral através dos canais de comunicação do TCE-MT e destacar a importância do controle social para a correta aplicação dos

recursos públicos, já que aos Tribunais de Contas do país foi imposta uma nova postura, orientada para o exame dos resultados da ação pública e de sua efetividade, no atendimento das necessidades da sociedade.

## 2. Registro dos Chamados

2.1 Toda manifestação recebida na Ouvidoria Geral deve ser registrada de forma clara e precisa no Sistema de Controle de Processos – Control-P, o qual controla o fluxo dos documentos e processos no TCE-MT, e receber um número de chamado correspondente, ainda que tal manifestação não preencha os requisitos exigidos para ser considerada como Comunicação de Irregularidade.

### DEMONSTRATIVOS PARA PREENCHIMENTO DOS FORMULÁRIOS

**Abertura de Chamado**

Nº Chamado	Ano	Data	Atendente	Classificação	Tipo
	2011	31/03/2011	AGASPERIN		

Referente a

CPF/CNPJ Solicitante

RG Órgão Emissor Logradouro

Número Bairro Complemento Caixa Postal CEP

Fone A Município E-mail

Informações do Chamado

Salvar Cancelar Imprimir Excluir Despacho Fechar



2.3 Para incluir os dados pertencentes à manifestação bem como sua natureza, primeiramente clicar na caixa de “CLASSIFICAÇÃO” e selecionar um dos itens existentes:

**Abertura de Chamado**

Nº Chamado	Ano	Data	Atendente	Classificação	Tipo
	2011	31/03/2011	AGASPERIN	DUVIDA	

Referente a:

CPF/CNPJ Solicitante:

RG:  Órgão Emissor:  Logradouro:

Número:  Bairro:  Complemento:  Caixa Postal:  CEP:

Fone A:  Município:  E-mail:

Informações do Chamado

☐ Anônimo

Salvar Cancelar Imprimir Excluir Despacho Fechar

2.4 A caixa “TIPO” deve ser classificada em uma das seis opções existentes, de acordo com o meio utilizado pelo cidadão para o encaminhamento do chamado:

**Abertura de Chamado**

Nº Chamado	Ano	Nº SIC	Ano	Classificação	Tipo
	2012				CARTA EMAIL FAX PESSOALMENTE TELEFONE WEB

Referente a

CPF/CNPJ Solicitante

RG

Órgão Emissor

Logradouro

Número

Bairro

Complemento

Caixa Postal

CEP

Fone A

Município

Data

Atendente

E-mail

27/09/2012

GIOVANNA

Informações do Chamado

Salvar Cancelar Imprimir Excluir Despacho Fechar

2.5 O nome do órgão reclamado, dentro da jurisdição do TCE-MT, deve ser selecionado na caixa “REFERENTE A”, através do *ícone* PESQUISAR. Este ícone, quando acionado, abrirá uma nova janela onde deve ser inserida a denominação de uma cidade ou de um órgão. Quando se tratar de um nome composto, basta acrescentar a primeira palavra, depois clicar no quadro EM QUALQUER LUGAR DO NOME, acionando-o e, em seguida, clicar no ícone PESQUISAR novamente (ver tela a seguir).

CPF/CNPJ	Nome
09589015000101	ASSOCIACAO DOS APOSENTADOS E PENSIONISTA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CUIABA
1113216	PREFEITURA MUNICIPAL DE ACORIZAL
1112275	PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUA BOA
1122142	PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTA FLORESTA
1116714	PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
1124999	PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO BOA VISTA
1113174	PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO GARCAS
1118728	PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO PARAGUAI
1116615	PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO TAQUARI
1125137	PREFEITURA MUNICIPAL DE APIACAS
1115211	PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAGUAIANA
1124536	PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAGUAINHA
1121375	PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPUTANGA
1118942	PREFEITURA MUNICIPAL DE ARENAPOLIS
1112325	PREFEITURA MUNICIPAL DE ARIPUANA
1126960	PREFEITURA MUNICIPAL DE BARAO DE MELGACO
1119130	PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DO BUGRES
1112192	PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DO GARCAS
1125723	PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JESUS DO ARAGUAIA
1113224	PREFEITURA MUNICIPAL DE BRASNORTE

2.6 Em sequência, sempre que se tratar de chamado anônimo, clicar no campo “ANÔNIMO”, localizado no lado direito da página, destacado em vermelho, para que a identificação do cidadão fique oculta quando da impressão da folha de registro do chamado, emitida pelo Sistema. Nos casos de identificação do manifestante, iniciar pelo preenchimento do campo “CPF/CNPJ SOLICITANTE” e seguir preenchendo todos os campos de identificação existentes.

2.7 No campo “INFORMAÇÕES DO CHAMADO”, será preenchido, de forma concisa e objetiva, o teor da manifestação do cidadão.

2.8 “SALVAR” o registro do chamado emitido e “IMPRIMIR” a folha proveniente do Sistema Control-P.

### 3. Análise dos Chamados

3.1 Encaminhar a folha do registro de chamado para o Assistente Jurídico que realizará a triagem dos chamados recebidos na Ouvidoria Geral.

3.2 A fim de obter o maior número de informações possíveis e evitar os chamados com conteúdo vago, impreciso ou mal formulado, naqueles em que seja possível entrar em contato com o cidadão, será enviada uma mensagem solicitando sua complementação, no prazo de 48 horas, e incentivando-o, se for o caso, a pesquisar melhor e acrescentar novos dados, documentos e provas.

3.3 Caso o manifestante não possua outras informações, que não sejam as genéricas, expor a dificuldade de se investigar tais informações e ressaltar a necessidade da presença dos requisitos regimentais mínimos e obrigatórios para a análise do chamado, que se não observados, incidem no seu provável arquivamento.

3.4 Quando o assunto do chamado for de outra natureza ou quando a matéria não diz respeito à competência deste TCE-MT, proceder-se-á ao seu encaminhamento, de acordo com o procedimento a ser adotado ao caso, podendo optar entre uma Comunicação Interna – CI, *e-mail* ou Fax.

3.5 Caso a natureza do chamado seja sobre solicitação de orientação técnica, a Ouvidoria Geral deverá realizar pesquisa preliminar para analisar se é competência deste TCE-MT, e se o cidadão cumpriu requisito básico, consistente no fornecimento de algum meio de contato, em caso positivo, encaminhará o chamado para a Consultoria Técnica, para conhecimento e providências cabíveis.

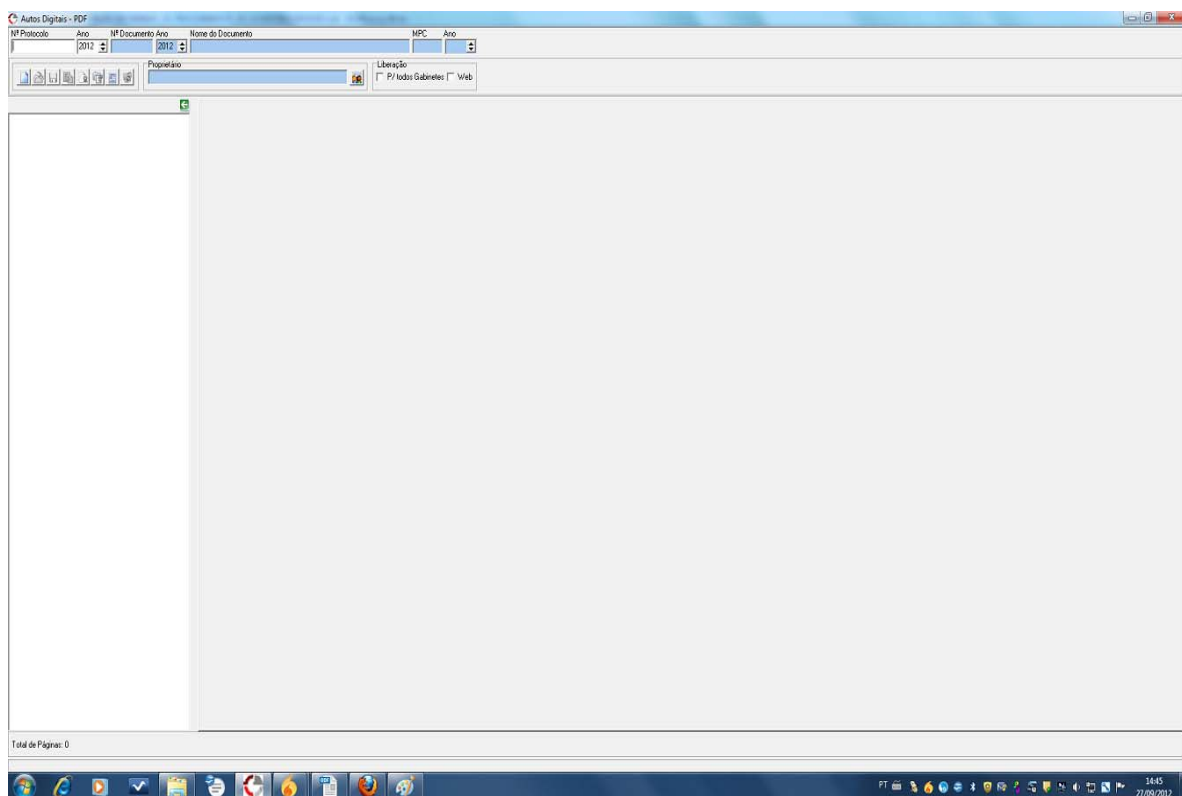
3.6 Os chamados encaminhados para a análise da unidade competente, deverão ser respondidos e, posteriormente, comunicada à Ouvidoria Geral sobre a medida adotada.

3.7 A triagem e início da análise do chamado pela Ouvidoria Geral, devem ser realizados no mesmo dia do seu recebimento.

3.8 Após o apontamento, a folha do registro, quando se tratar de Comunicação de Irregularidade, receberá um número de protocolo digital, para a elaboração de “Informação” e “Despacho”, conforme descrito no item 2.2.1 que trata das competências do TCE-MT.

3.9 Para inserir o protocolo em Autos Digitais no Sistema Control-P, deve-se abrir 'Autos Digitais' no Menu 'Cadastros' e preencher o n.º do protocolo no campo com essa denominação (ver as telas a seguir):





3.10 Após, será aberta uma pasta um campo para inserir a documentação que compõe o protocolo. Todos os documentos deverão estar salvos previamente em modo 'ODT', sendo eles:

3.10.1 Documento Externo – poderá ser: a) o registro do chamado gerado no Control-P que traz o número e ano do chamado, o atendente, a forma de identificação do solicitante e dados complementares, bem como o inteiro teor das informações transmitidas pelo cidadão; b) qualquer documentação que for enviada pelo cidadão e que acompanhe o chamado.

3.10.2 Informação – É a informação técnica-jurídica elaborada de forma sintética pela Ouvidoria Geral, a partir dos fatos descritos pelo comunicante, com a discriminação da Relatoria competente para apuração;

3.10.3 Despacho – É o despacho do Conselheiro Ouvidor Geral e/ou Secretário(a) Executivo(a) da Ouvidoria Geral, determinando o encaminhamento do protocolo ao Gabinete do Conselheiro Relator competente, para as providências cabíveis, sendo este assinado eletronicamente por meio da cartão específico.

3.11 Inserido o documento (documento externo, informação e despacho), este deverá ser salvo, antes da inserção de um novo.

3.12 Os 'comandos' para salvar, inserir novo documento e assinar documento, encontram-se na barra de ferramentas que compõe o 'Menu' dos Autos Digitais.

3.13 Após todos os documentos que compõe o protocolo serem inseridos e salvos, o mesmo deverá ser tramitado para a unidade competente.

3.14 Depois da tramitação ser concluída, os documentos que compõe o protocolo poderão ser visualizados, no entanto, não poderá ser feita mais nenhuma alteração.

3.15 Para que os documentos sejam convertidos para o sistema 'ODT', deve-se seguir o seguinte caminho:

3.15.1 Abrir o documento e dar o comando 'Imprimir'. Selecionar a impressora 'PDF24PDF' – 'OK' – 'Salvar Como' – Escolher o Formato 'PNG' – Alterar a 'Resolução' para '100' – Clicar em 'Continuar'.

3.15.2 Feito isso, será aberta a opção para salvar o documento em uma das pastas da Ouvidoria. O documento sempre deverá ser salvo em uma nova pasta.

3.15.3 Após, no Programa 'BrOffice Writer', selecionar na barra de ferramentas, a opção 'Extensões' -'Adicionar figura em um novo documento' – 'Procurar' a pasta em que o arquivo foi salvo anteriormente – 'Selecionar' a pasta – 'Ok' – 'Gerar Arquivo'.

3.15.4 A seguir, deve-se salvar o documento, que a partir desse momento já está em 'ODT', em pasta específica da Ouvidoria.

#### 4. Resposta ao cidadão

Todos os chamados são alimentados através do Sistema Control-P para facilitar o acompanhamento feito pelo cidadão e de acordo com o meio disponível para contato, quando se tratar de comunicado identificado/sigiloso.

4.1 Objetivando informar o manifestante das providências pertinentes, através dos meios de comunicação disponíveis (*e-mail*, endereço para correspondência, telefone, etc), a Ouvidoria Geral repassará respostas por intermédio da equipe de atendimento e análise, conforme exemplos abaixo:

4.1.1 Chamados sobre informações de atos de gestão e aquelas referentes a reclamações, críticas, sugestões, elogios, dúvidas e solicitações de orientação técnicas:

Informação sobre a medida tomada por esta Ouvidoria, dando conhecimento dos encaminhamentos adotados, a qual repassará a informação ao cidadão.

4.1.2 Chamados considerados vagos e imprecisos:

Informação sobre a impossibilidade de analisar o chamado, mencionando os motivos. O chamado é examinado, mas seu conteúdo é considerado vago e impreciso e, portanto, arquivado na Ouvidoria Geral que repassará tal informação ao cidadão no prazo máximo de 01 dia.

4.1.3 Chamados encaminhados:

Informação sobre a impossibilidade de análise do chamado, por exceder as atribuições constitucionais do Tribunal de Contas ou sua competência. Este chamado será encaminhado ao órgão competente, geralmente para a Ouvidoria de outra entidade, com atribuições para o recebimento e processamento da manifestação. A Ouvidoria Geral repassará tal informação ao cidadão no prazo de 01 dia.

4.1.4 Comunicações de Irregularidades arquivadas:

A resposta deve ser dada pelo Relator competente à Ouvidoria Geral, no prazo máximo de 30 dias, a contar do recebimento da comunicação de irregularidade pela unidade técnica competente.

a) Informação sobre o encaminhamento e análise da Comunicação de Irregularidade e o seu arquivamento, mencionando os motivos;

b) Informação sobre o encaminhamento e análise da Comunicação de Irregularidade como Ponto de Controle no decorrer de processo de controle externo;

c) Informação que a Comunicação de Irregularidade foi autuada. Neste caso, deverá conter no despacho do Secretário de Controle Externo, o número do processo de representação interna.

#### 4.1.5 Acompanhamento das Comunicações autuadas:

Informação que o processo de representação de natureza interna foi julgado. A Ouvidoria Geral realiza o acompanhamento do trâmite processual através do sistema de gerenciamento de registro interno e comunicará o cidadão da decisão no prazo máximo de 02 dias, a contar da data do julgamento do processo e quando se tratar de comunicado identificado/sigiloso, por meio do endereço disponível.

4.1.5.1 Anexar a resposta ou *E-mails* expedidos pela Ouvidoria Geral ao chamado correspondente.

**Abertura de Chamado**

Nº Chamado	Ano	Nº SIC	Ano	Classificação	Tipo
786	2012			RECLAMACAO	WEB

Referente a: 1114412 PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DO XINGU

CPF/CNPJ Solicitante: 022.789.259-38 VALDECI RAMOS ☐ Anônimo

RG: 67911156

Número B: 121

Fone A: 668458808

Data: 26/09/2012

Informações: Boa tarde. Sou cidadão com os repa Tribunal de ( do MEC ond ponto e decl estou com d devemos faz Obrigado pe

**Despacho**

Manifestação recebida como reclamação e encaminhada ao Conselheiro Relator para conhecimento e providências cabíveis, em 27/09/2012.

**Fechar**

Salvar Cancelar Imprimir Excluir Despacho Fechar

## V – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

A Lei Federal nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, estabelece que o acesso a informações públicas é direito fundamental de todo cidadão.

Desde o dia 16 de maio de 2012, cada órgão está obrigado a seguir as regras, prazos e orientações fixadas pela referida Lei para garantir o direito de acesso.

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, permite que qualquer pessoa física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação dentro do âmbito de competência do Tribunal de Contas, por meio do Portal Transparência, ou ainda, através dos canais de comunicação da Ouvidoria Geral.

### 1. Recebimento do SIC

Objetivo da tarefa:	Garantir o direito de acesso à informação a qualquer interessado
Instrumento Normativo:	Lei Federal n.º 12.527/2011 e Resolução n.º 12/2012/TCE
Competência para executá-la	Secretária Executiva e Assistente Jurídico da Ouvidoria Geral do TCE-MT
Indicador associado à tarefa:	Gerar número de chamado e de SIC, em ordem sequencial
Indicador associado à tarefa:	Resposta ao Cidadão dentro do prazo legal

1.1 Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso à informação junto à Ouvidoria Geral, desde que preencha os requisitos previstos na Resolução Normativa n.º 12/2012/TCE.

1.2 O pedido de acesso será efetuado, preferencialmente, por meio do preenchimento do formulário eletrônico disponibilizado no Portal Transparência do TCE-MT e, alternativamente, junto à Ouvidoria, por intermédio dos demais canais de comunicação.

1.3 O pedido de acesso à informação será atendido pela equipe da Ouvidoria Geral de imediato, sempre que possível.

1.4 Caso não seja possível atender o pedido de imediato, haverá comunicação ao interessado, fixando-se prazo para resposta não superior a 20 dias, admitida prorrogação por 10 dias.

## 2. Registro dos SICs

Instrumento normativo:	Resolução n.º 12/2012/TCEMT
Competência para executá-la:	Secretária Executiva e Assistente Jurídico da Ouvidoria Gera do TCE-MT

2.1 Todos os pedidos de acessos à informação realizado pelo Portal Transparência, serão automaticamente transmitidos ao Sistema Control-P e receberão um número de chamado e de SIC, em ordem sequencial, que se constituirá na identificação da solicitação.

**Abertura de Chamado**

Nº Chamado	Ano	Nº SIC	Ano	Classificação	Tipo
791	2012	14	2012	SERVICO DE INFORMACAO AO CIDADAO - SIC	WEB

Referente a  
1119320 TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO

CPF/CNPJ Solicitante  
986.421.971-53 GABRIEL DE ALMEIDA FARIA ☐ Anônimo

RG Órgão Emissor Logradouro

Número Bairro Complemento Caixa Postal CEP

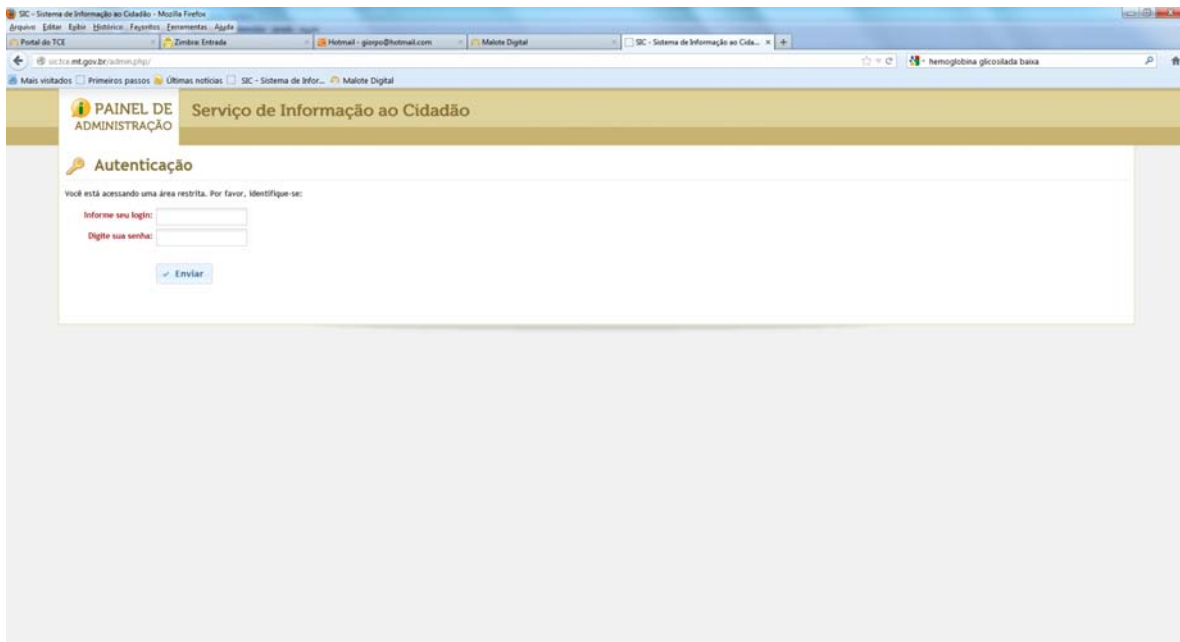
Fone A Município  
6138776998

Data Atendente E-mail  
28/09/2012 USRWEB gabrielbrasil@gmail.com

Informações do Chamado  
Gostaria de saber quando foi realizado o ultimo concurso para provimento de cargos de nivel médio neste tribunal.  
Gostaria tambem de saber o quantitativo de cargos vagos na sede do TCE MT e demais unidades de atendimento.  
Por fim, desejo tambem que seja informado quando será o proximo concurso para servidores de nivel técnico (nivel médio) deste tribunal.

Salvar Cancelar Imprimir Excluir Despacho Fechar

2.2 O responsável pela tarefa, deverá acessar o 'Painel de Administração' na página do SIC no Portal Transparência, inserir login e senha para entrar na área restrita.



2.3 No Menu do Painei, deve-se abrir a opção “Solicitações”, onde será possível ter acesso ao histórico de todas as solicitações realizadas.

**PAINEL DE ADMINISTRAÇÃO** Serviço de Informação ao Cidadão  
TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

Minha Conta Dados da Entidade Assuntos Publicações Unidades de Atendimento Solicitações FAQ

### Atendimento de Solicitações

Protocolo:  Situação:  Pesquisar:  E-mail:  Solicitante:  Localizar

Data	Protocolo	Solicitante	CPF/CNPJ	Email	Situação	Ação
26/09/2012 23:36	000142012	GABRIEL DE ALMEIDA FARIA	98842197153	gabrielbrasil@gmail.com	Em andamento	
28/09/2012 10:26	000132012	Pedro Henrique Magalhães Azevedo	08930567865	ptmazzevedo@hotmail.com	Em andamento	
24/09/2012 07:42	000122012	Leandro Torres	01002305019	torres.leandro@terra.com.br	Em andamento	
17/09/2012 08:38	000112012	Antonio de Oliveira	34841380878	evoliveira2010@gmail.com	Cancelado	
14/08/2012 16:00	000102012	Ulisses Garcia Neto	8034535170	garcianeto@gmail.com	Concluído	
31/07/2012 10:38	000092012	Camilo Melo	00412728199	camilomelo3@hotmail.com	Concluído	
23/07/2012 10:50	000082012	Walter Cruz	57067040120	walters@tce.mt.gov.br	Cancelado	
19/07/2012 10:22	000072012	Fátima Maria Teixeira Fernandes	24419028053	fatimafmendes@hotmail.com	Cancelado	
19/07/2012 10:22	000062012	Fátima Maria Teixeira Fernandes	24419028053	fatimafmendes@hotmail.com	Concluído	
19/07/2012 10:21	000052012	Fátima Maria Teixeira Fernandes	24419028053	fatimafmendes@hotmail.com	Cancelado	
15/07/2012 18:32	000042012	ronilson alan de souza velle	45152681115	ronilson_alan@yahoo.com.br	Cancelado	
12/07/2012 21:36	000032012	JOÃO SANTANA DE PROENÇA	29959845168	proenca@hotmail.com	Cancelado	
25/06/2012 19:31	000022012	Dalany	98520922187	dalany135@hotmail.com	Cancelado	
20/06/2012 08:20	000012012	MELCHIZEDECK AQUINO DE ARAUJO	35988090115	contato@googomezix.com.br	Concluído	

[sica.tce.mt.gov.br/edmin.php/solicitacao/atendimento?id\\_solicitacao=50/pagina/1/tipo\\_pesquisa/3](http://sica.tce.mt.gov.br/edmin.php/solicitacao/atendimento?id_solicitacao=50/pagina/1/tipo_pesquisa/3)

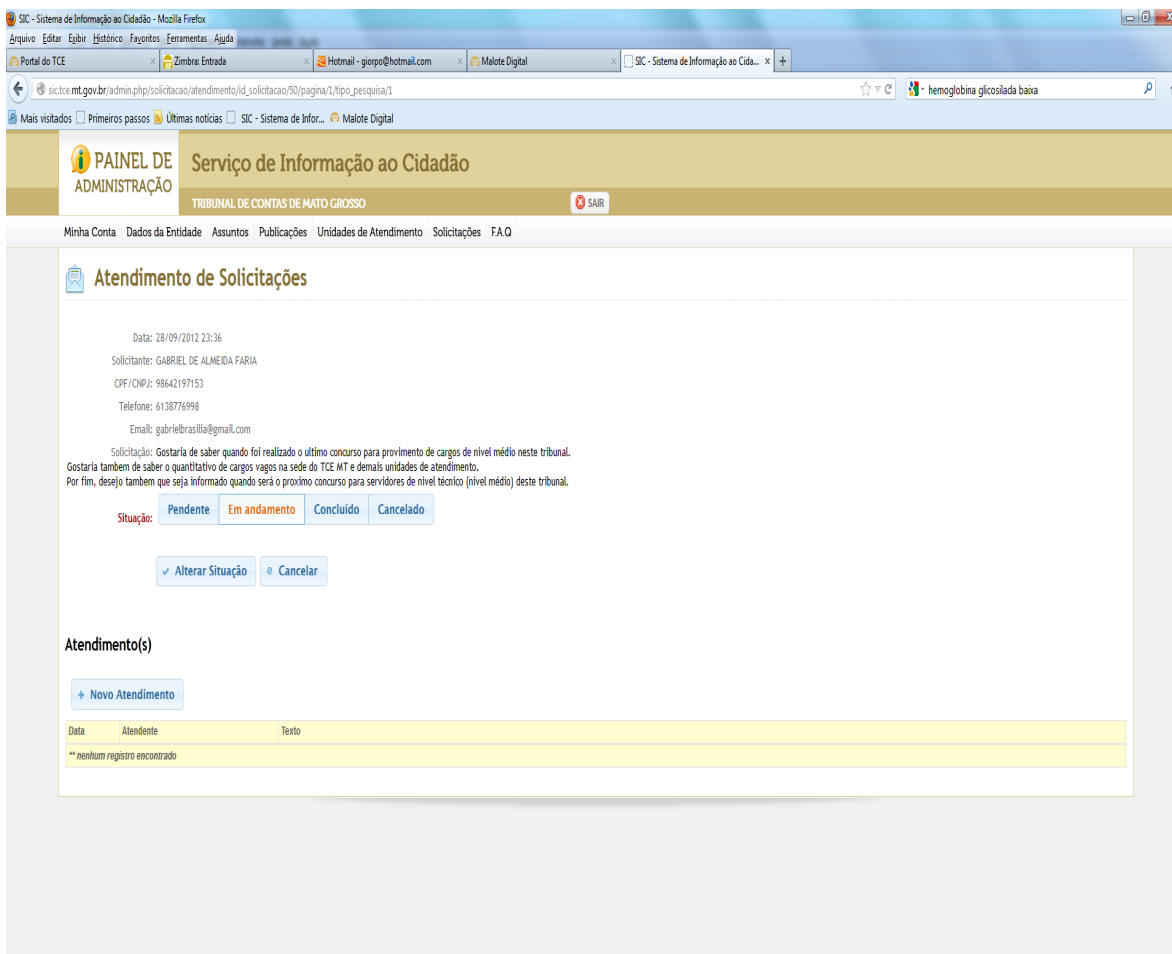
2.4 Sempre que houver um pedido novo, deve-se abrir o 'Painel' para que seja feita a alteração da 'Situação' do pedido, clicando em 'Ação'.

2.4.1 A página seguinte trará todas as informações do pedido, como dados do solicitante, que devem estar todos preenchidos, bem como a mensagem da solicitação.

2.4.2 No mesmo 'local', a 'Situação' deverá ser alterada, de 'Pendente' para 'Em andamento' ou 'Cancelado', de acordo com a análise feita.

2.4.3 Realizada a alteração, clica-se em 'Alterar Situação'.





2.5 Feito isso, o procedimento será o mesmo realizado nos chamados da Ouvidoria, visto que, deverá ser inserido em 'Autos Digitais', de acordo com o item 3 do Capítulo V, desse Manual.


2.6 Após o protocolo ser inserido em 'Autos Digitais', o mesmo deverá ser tramitado para a unidade competente, conforme a tramitação interna constante na Resolução n.º 12/2012/TCE.

2.7 A Ouvidoria informará ao interessado a resposta encaminhada, através do e-mail/meio de contato fornecido. Para que o e-mail possa ser enviado, deve-se abrir 'Autos Digitais' e salvar o documento em pasta própria da Ouvidoria Geral.

2.8 Para que o SIC seja finalizado no sistema Control-P, o 'Despacho' deverá ser 'alimentado'.( ver a tela a seguir).

**Abertura de Chamado**

Nº Chamado	Ano	Nº SIC	Ano	Classificação	Tipo
706	2012	10	2012	SERVICO DE INFORMACAO AO CIDADAO - SIC	WEB

Referente a: 1119320  TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO

CPF/CNPJ Solicitante: 003.455.351-70 | ULISSES GARCIA NETO ☐ Anônimo

RG: **Despacho**


Número B. Solicitação de Informação do Cidadão respondida no email disponibilizado, dentro do prazo legal, no dia 04/09/2012.







Fone A: 658402867

Data: 14/08/2012

Informações: Olá, gostaria constar o ato

Obrigado.

 Fechar

 Salvar  Cancelar  Imprimir  Excluir  Despacho  Fechar

2.9 Automaticamente, após o despacho ser 'alimentado' e salvo, a 'Situação' do SIC no Portal Transparência será alterada para 'Concluído', com o mesmo texto inserido no despacho do Control-P.

2.10 Em seguida, deverá ser inserido um Despacho dentro de 'Autos Digitais', encaminhando o protocolo digital para o Serviço de Arquivo, para onde o mesmo, deverá ser tramitado.

## VI – PROCEDIMENTOS PARA CONTROLE DOS CHAMADOS

Objetivo da tarefa:	Efetuar um controle efetivo sobre os chamados registrados, com fins de garantir a qualidade e celeridade dos serviços da Ouvidoria Geral
Competência para executá-la	Equipe da Ouvidoria Geral

Conforme orientação, todos os encaminhamentos, respostas ou informações de Comunicações de Irregularidades devem ser registradas no Sistema de Controle de Processos do TCE-MT, após autorização do (a) Secretário (a) Executivo (a) da Ouvidoria Geral. Para efetivar o acompanhamento do chamado, deve-se proceder da seguinte forma:

### 1. Controle Diário

Inserir no Livro de Registros Internos da Ouvidoria Geral, os chamados recebidos.

### 2. Controle Semanal

Efetuar o controle das Comunicações Internas – CI e e-mails encaminhados.

Efetuar Relatório de Protocolos Autuados, registrando a tramitação do processo.

### 3. Controle Quinzenal

Encaminhar relatório dos protocolos sem retorno à Corregedoria Geral para fins de controle.

### 4. Controle Mensal

No final de cada mês, com base no número de chamados inseridos no Livro de Registros Internos, elaborar relatório mensal de todos os chamados recebidos na Ouvidoria Geral, contendo a síntese das comunicações de irregularidades, reclamações, críticas, elogios, dúvidas, sugestões e solicitações recebidas, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e, se for o caso, os resultados concretos decorrentes das providências adotadas e encaminhar ao Conselheiro Ouvidor Geral para conhecimento.

## VII – PROCEDIMENTOS PARA MEDIÇÃO DOS INDICADORES DE RESULTADOS

Objetivo da tarefa:	Acompanhar e avaliar o desempenho dos serviços da Ouvidoria Geral.
Competência para executá-lo:	Secretária Executiva da Ouvidoria Geral

Elaboração e atualização de relatório estatístico mensal, semestral e anual, constituído por classificação que distingue o meio de acesso, a natureza do assunto, a qualificação do(s) autor(es) da manifestação, a situação, o órgão responsável, os serviços de atendimentos desenvolvidos.

Para efeito de acompanhamento, os indicadores da Ouvidoria Geral serão medidos mensalmente. Para fins de acompanhamento gerencial com repercussão no Planejamento do TCE-MT, esses indicadores serão medidos trimestralmente, considerando base semelhante, cumulativo a cada trimestre do calendário e encaminhados para a Assessoria Especial de Planejamento e Desenvolvimento Organizacional.

## VIII– PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

Consistem em divulgar os trabalhos da Ouvidoria Geral e de interação com a sociedade, atendendo as atribuições estabelecidas no Planejamento Estratégico da instituição, dentre elas:

\* Promover a co-participação da sociedade na missão de controlar a administração pública, garantindo uma maior transparência e visibilidade das ações do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

\* Divulgar junto à sociedade e servidores, a missão do TCE-MT, seus serviços e formas de acesso como instrumento de controle social.

Para tanto, serão realizadas diversas atividades, como projetos de parcerias, divulgação de cartazes e *folders* da Ouvidoria Geral, bem como divulgação da missão da mesma através da participação em eventos, projetos e programas de qualificação e aprimoramento profissional, e outros meios de divulgação, sempre em conformidade com a política de comunicação do TCE-MT.