

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCS N° 001/2009 – Versão 02

Unidade Responsável: Presidência
Unidade Executora: Ouvidoria Geral
Data da Publicação: 12/11/2012

Dispõe sobre os procedimentos adotados pela Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, na comunicação realizada pelo cidadão, de irregularidades nos atos praticados por agentes públicos fiscalizados pelo Tribunal de Contas ou sobre os serviços por ele prestados.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso XXX do artigo 21 da Resolução nº 14/2007 do Tribunal de Contas, e

Considerando a necessidade de atualização de normas e procedimentos da Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas,

RESOLVE:

Art. 1º A Instrução Normativa SCS N°. 001/2009 passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 1º. Estabelecer normas e procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, na comunicação realizada pelo cidadão, de irregularidades nos atos praticados por agentes públicos fiscalizados pelo Tribunal de Contas ou sobre os serviços por ele prestados.

TÍTULO I
Da abrangência

Art. 2º. Abrange a Ouvidoria Geral o Conselheiro Relator, Secretarias de Controle Externo das Relatorias, de Atos de Pessoal, de Obras e Serviços de Engenharia e Gerência de Protocolo.

TÍTULO II
Dos Conceitos

Art. 3º. Para os fins desta Instrução Normativa considera-se:

I – Chamado: É a manifestação encaminhada pelo cidadão à Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso. É classificada quanto à sua natureza em crítica, dúvida, elogio, reclamação, solicitação, sugestão e comunicação de irregularidade. Recebe uma numeração própria e sequencial, a fim de ordenar todos os chamados recebidos.

II – Protocolo da Ouvidoria: é o chamado classificado como comunicação de irregularidade, em que o exame realizado pelo (a) Assistente Jurídico da Ouvidoria Geral constata a presença dos requisitos necessários para a admissão de uma comunicação de irregularidade oferecida pelo cidadão. Recebe um número de protocolo e é encaminhado para conhecimento do Conselheiro Relator.

III – Ponto de Controle: é a comunicação de irregularidade que apresenta conteúdo relevante, porém não tem materialidade suficiente para autuação como processo no Tribunal e será verificado em momento oportuno.

IV – Processo: é o 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.

TÍTULO III
Das Responsabilidades

Art. 4º. São responsabilidades do Ouvidor Geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso:

I – defender e promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão-usuário e o TCE-MT;

II – defender e representar internamente os direitos dos cidadãos e usuários dos serviços da Instituição.

Art. 5º. São responsabilidades da(o) Secretária(o) Executiva(o) da Ouvidoria Geral:

I – analisar a manifestação do cidadão, podendo determinar seu arquivamento, motivadamente, quando apresentada de forma vaga, ampla ou genérica;

II – esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos-usuários acerca dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas de Mato Grosso, atuando na prevenção e solução de conflitos;

III – garantir que os cidadãos sejam informados sobre as providências adotadas pela administração em relação aos chamados;

IV – analisar os dados estatísticos das manifestações e seus encaminhamentos;

V - elaborar e manter atualizado relatório dos indicadores anuais;

VI – coordenar a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – de que trata a Resolução Normativa nº 12/2012, zelando pelo cumprimento da Lei nº 12.527/2011.

Art. 6º. Compete ao Assistente Jurídico da Ouvidoria-Geral:

I – Realizar exame e triagem das manifestações recebidas na Ouvidoria Geral;

II - elaborar informação das comunicações de irregularidades que preenchem os requisitos mínimos previstos no caput do artigo 219 do RITCMT;

III – realizar pesquisas com vistas à definição do encaminhamento a ser dado às manifestações recebidas e para embasar estudos atinentes à unidade;

IV – encaminhar as manifestações que não são de competência da Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso aos órgãos competentes.

Art. 7º. São responsabilidades do Assistente Técnico da Ouvidoria Geral:

I – anotar no livro de controle os chamados e seus encaminhamentos;

II – atender as pessoas que procurarem os serviços da Ouvidoria Geral, registrar a sua declaração e classificar seu conteúdo para efeito de controle de dados e informações;

III – receber correspondências e expedientes, observando, quando necessário, o devido registro, e encaminhando-os para informação do Assistente Jurídico;

IV – acompanhar o trâmite dos chamados;

V – alimentar o sistema Control-P para oportunizar ao interessado o acompanhamento dos chamados;

VI – elaborar e manter atualizado relatório estatístico mensal e anual, por meio de acesso, por classificação do chamado, por natureza de assunto, por qualificação dos autores da manifestação e por situação.

Art. 8º. Compete a equipe técnica das Secretarias de Controle Externo das Relatorias e/ou Secretaria de Obras e Serviços de Engenharia e/ou Secretaria de Atos de Pessoal:

I – analisar o Protocolo da Ouvidoria, realizar diligências, elaborar relatório técnico e apresentar proposta acerca da procedência, improcedência ou ponto de controle em relação aos fatos alegados pelo cidadão, visando fundamentar a decisão do Secretário de Controle Externo.

TÍTULO IV
Dos Procedimentos

Art. 9º. A Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas receberá a manifestação do cidadão através de correspondência, e-mail, fax, disque Ouvidoria, telefone, formulário existente no site do Tribunal de Contas ou ainda, pessoalmente.

Art. 10º. A manifestação recebida será classificada quanto à sua natureza e cadastrada no sistema Control-P, que gerará um número de chamado.

Art. 11º. O chamado classificado como reclamação, crítica, sugestão, ou elogio, será encaminhado à unidade competente, para as providências cabíveis a serem adotadas pela Administração.

§1º Nos casos de solicitação de informação ou dúvida, para que sejam adotadas as mesmas medidas, é imprescindível que o cidadão forneça algum meio de contato para que a Ouvidoria Geral possa comunicar aos cidadãos as respostas adotadas para as suas demandas.

Art. 12. O chamado classificado como uma comunicação de irregularidade será encaminhado ao Assistente Jurídico da Ouvidoria Geral, para verificar a presença dos requisitos regimentais.

§ 1º Se constatado que os fatos alegados pelo cidadão não preenchem os requisitos regimentais, a este será oportunizado, através do meio de contato fornecido, a possibilidade de complementar a manifestação realizada, no prazo de 48 horas. Caso contrário, o chamado será encaminhado à (ao) Secretaria (o) Executiva (o) da Ouvidoria Geral, para arquivamento, comunicação ao cidadão e anotação no livro de controle da Ouvidoria.

§ 2º Constatada a presença dos requisitos regimentais, o chamado receberá um número de protocolo na Ouvidoria e será encaminhado à (ao) Secretaria (o) Executiva (o) da Ouvidoria Geral acompanhado de relatório com informação sobre o(s) fato(s) alegado(s) para despacho.

§ 3º O Protocolo da Ouvidoria será encaminhado ao Conselheiro Relator competente para as providências cabíveis.

Art. 13. O Conselheiro Relator, na fase de conhecimento, avaliará:

I – se a matéria é de competência do Tribunal de Contas;

II – se a comunicação de irregularidade está distribuída de acordo com a Relatoria competente;

III - se a comunicação de irregularidade contém fortes indícios de autoria e de materialidade.

Parágrafo único. O Protocolo da Ouvidoria será devolvido pelo Conselheiro Relator à Ouvidoria Geral, mediante despacho, quando for determinado o seu arquivamento ou redistribuição.

Art. 14. Presentes os pressupostos dos incisos I, II e III do Art. 13, a comunicação de irregularidade será encaminhada à Secretaria de Controle Externo da Relatoria respectiva, de Obras e Serviços de Engenharia ou de Atos de Pessoal, conforme o caso.

Art. 15. A Secretaria de Controle Externo realizará, através da equipe técnica, diligências e/ou análise da comunicação de irregularidade, e após relatório fundamentado, poderá propor ao Secretário de Controle Externo:

I – a análise da irregularidade como ponto de controle, no decorrer do processo de controle externo simultâneo de contas anuais;

II – a análise da irregularidade em processo individualizado de representação de natureza interna;

III – o arquivamento da comunicação de irregularidade.

Art. 16. O Secretário de Controle Externo decidirá, com base na relevância e materialidade dos fatos, sobre a proposta apresentada pela equipe técnica devolverá a comunicação de irregularidade ao Conselheiro Relator, após juntados o despacho do Secretário de Controle Externo, a cópia da proposta da equipe técnica e a manifestação do Subsecretário ou Assessor Técnico correspondente, e quando se tratar de despacho em processo de representação interna, acrescido do número do processo.

Art. 17. O Conselheiro Relator, mediante despacho, devolverá a comunicação de irregularidade à Ouvidoria Geral, para controle, divulgação ao interessado e arquivamento.

Art. 18. A autuação pelo Secretário de Controle Externo do processo de representação de natureza interna, será baseado em proposta da equipe técnica formulada em relatório contendo, no mínimo, os elementos descritos no artigo 225 do RITCMT. Estas informações também deverão constar do relatório quadrienal, semestral ou anual, se a irregularidade for analisada como ponto de controle no decorrer do processo de controle externo simultâneo das contas anuais.

Art. 19. O processo de representação de natureza interna e o de controle externo simultâneo de contas anuais não fará qualquer menção ao fato de que a análise foi demandada em comunicação de irregularidade, permitida apenas a juntada de documentos necessários à evidenciação dos fatos.

Art. 20. Compete ao Conselheiro Relator decidir sobre a admissibilidade da representação interna.

Art. 21. A associação entre a comunicação de irregularidade e o processo de representação de natureza interna ou de controle externo simultâneo de contas anuais será mantido apenas no Sistema Control-P e servirá como registro interno de gerenciamento exclusivo da Ouvidoria.

Art. 22. Esta Instrução Normativa entrará em vigência na data de sua publicação, revogando-se as disposições contrárias.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

(*) O Manual de Procedimentos da Ouvidoria - Instrução Normativa SCS N.º 001/2009 Versão 02 pode ser encontrado no endereço eletrônico <http://www.tce.mt.gov.br/legislação> no acesso Legislação do TCE/Instruções Normativas/ Instruções Normativas - SCS.