

**Processo** **21.514-7/2009**  
**Procedência** **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO**  
**Assunto** **NORMATIZAÇÕES**

### **INSTRUÇÃO NORMATIVA SCS Nº 001/2009.**

Unidade Responsável: Ouvidoria.

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 jurisdicionados ao 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 estabelecer normas e procedimentos para a Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas,

#### **RESOLVE:**

**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 jurisdicionados ao 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, Coordenadoria de Atos de Pessoal, Coordenadoria 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 reclamação, sugestão, críticas, informações e comunicação de irregularidades. 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 análise da Assessoria Jurídica da Ouvidoria -Geral aponta indícios de procedência dos fatos alegados pelo cidadão. Recebe um número de protocolo e é colocado numa pasta de processo de cor azul, a qual identificará sua procedência dentro do Tribunal.

III - Ponto de Controle: é a comunicação de irregularidade que apresenta conteúdo relevante, porém não tem materialidade suficiente para autuação como processo no Tribunal. É encaminhado para a Secretaria de Controle Externo competente para verificação em ocasião oportuna, ou juntamente com análise das contas anuais do jurisdicionado a que se refere a comunicação de irregularidade.

IV - Processo: é o Protocolo da Ouvidoria que possui materialidade e relevância e é encaminhado para a Gerência de Protocolo para ser autuado como Representação Interna.

## 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;

III - impulsionar a investigação das reclamações e comunicações de irregularidades dos cidadãos-usuários contra o mau atendimento, abusos e erros de seus membros e servidores;

IV - receber e encaminhar as manifestações dos servidores da Instituição; sugerir ao Presidente e Conselheiros do TCE-MT a instauração de sindicância, procedimentos administrativos e a promoção de diligências, quando necessárias;

V - determinar, motivadamente, o arquivamento de comunicação de irregularidade, reclamação, crítica, sugestão, elogio ou dúvida no âmbito da Ouvidoria-Geral quando manifestamente improcedentes;

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

I - distribuir para pesquisa e resposta as comunicações de irregularidades, reclamações, críticas, sugestões, elogios e dúvidas;

II - alimentar o sistema Control-P para oportunizar ao interessado o acompanhamento das comunicações de irregularidades;

III - garantir que os cidadãos sejam informados sobre as providências adotadas pela administração em relação às comunicações de irregularidades;

IV - anotar no livro de controle os chamados e seus encaminhamentos;

V - analisar os dados estatísticos das manifestações e seus encaminhamentos.

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

I - elaborar análise preliminar sobre manifestação do cidadão nos protocolos emitidos pela Ouvidoria-Geral;

II - esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos-usuários acerca dos serviços prestados pelo TCE-MT, atuando na prevenção e solução de conflitos;

III - redigir despachos, relatórios, mapas e gráficos estatísticos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo-os à consideração do Ouvidor-Geral e da (o) Secretária(o) Executiva(o);

IV - realizar pesquisas técnico-jurídicas, de dados ou informações, com vistas à definição do encaminhamento a ser dado às manifestações recebidas ou para embasar as respostas aos interessados.

V - encaminhar as manifestações que não são de competência da Ouvidoria-Geral do TCE-MT aos órgãos competentes.

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

I - desenvolver trabalho de auxiliar técnico-administrativo no apoio das ações da Ouvidoria-Geral, intermediando a elaboração de estudos e documentos dos trabalhos desta unidade;

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 a(o) Secretária(o) Executiva(o);

IV - atender chamadas telefônicas;

V - encaminhar o expediente para informação do Assessor Jurídico;

VI - elaborar e manter atualizado relatório estatístico anual, semestral e mensal, por meio de acesso, por natureza de assunto, por qualificação dos autores da manifestação, por situação, por órgão responsável, dos serviços de atendimento desenvolvidos;

VII - providenciar a expedição das correspondências.

**Art. 8º.** Compete à Coordenadoria de Obras e Serviços de Engenharia e/ou Secretarias de Controle Externo e/ou Coordenadoria de Atos de Pessoal:

I - analisar o “Protocolo da Ouvidoria”, realizar diligências e elaborar relatório técnico concluindo se os fatos alegados pelo cidadão são procedentes, improcedentes ou “Ponto de Controle” e encaminhar ao Conselheiro Relator;

II - informar no Protocolo da Ouvidoria o número do processo em que o ponto de controle será objeto de averiguação.

## TÍTULO IV

### Dos Procedimentos

**Art. 9º.** A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas receberá a manifestação do cidadão por correspondência, e-mail, fax, presencial, disque-denúncia, telefone ou formulário próprio, através do site do TCE/MT.

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

**Art. 11.** O chamado classificado como informação, reclamação, crítica, sugestão ou elogio, será encaminhado ao setor competente, que comunicará ao cidadão e à Ouvidoria-Geral as providências adotadas pela Administração para o assunto.

**Art. 12.** O chamado classificado como comunicação de irregularidade será encaminhado à Assessoria Jurídica da Ouvidoria-Geral que fará uma análise prévia para verificar se há indícios de procedência nos fatos alegados pelo cidadão.

§ 1º Se constatado que os fatos alegados pelo cidadão não procedem, o chamado será encaminhado ao (à) Secretário(a) Executivo(a) da Ouvidoria-Geral para arquivamento, comunicação ao cidadão através do sistema Control-P e anotação no livro de controle da Ouvidoria.

§ 2º Constatado que há indícios de procedência nos fatos alegados pelo cidadão, o chamado receberá um número de protocolo na Ouvidoria, que receberá o nome de “Protocolo da Ouvidoria”, colocado em pasta de processo de cor azul e encaminhado ao (à) Secretário(a) Executivo(a) da Ouvidoria-Geral acompanhado de relatório com informações sobre os fatos apurados.

**Art. 13.** Após a validação das informações constantes do relatório da Assessoria Jurídica da Ouvidoria-Geral, o “Protocolo da Ouvidoria” será encaminhado ao Ouvidor-Geral.

**Art. 14.** O Ouvidor-Geral, após validar as informações, encaminhará o “Protocolo da Ouvidoria” ao Conselheiro Relator competente para as providências cabíveis.

**Art. 15.** O Conselheiro Relator decidirá por:

I - determinar o arquivamento do “Protocolo da Ouvidoria”, quando entender que a comunicação de irregularidade foi apresentada de forma vaga, e não atende aos requisitos regimentais;

II - encaminhar à Secretaria de Controle Externo competente para realizar diligências quando constatado que a comunicação de irregularidade possui materialidade ou relevância, mesmo que não preencha os requisitos legais.

Parágrafo único. O “Protocolo da Ouvidoria” deverá retornar à origem para as providências cabíveis, quando for determinado o seu arquivamento.

**Art. 16.** A Secretaria de Controle Externo, quando determinado pelo Conselheiro Relator, deverá realizar diligência com o objetivo de apurar os fatos alegados pelo cidadão, elaborar relatório conclusivo e encaminhar ao Conselheiro Relator.

**Art. 17.** De posse do relatório da Secretaria de Controle Externo o Conselheiro Relator decidirá por:

I - determinar o arquivamento do “Protocolo da Ouvidoria”, se o relatório apontar que os fatos alegados pelo cidadão são improcedentes;

II - encaminhar à Gerência de Protocolo para autuar como Representação Interna se o relatório apontar que os fatos alegados pelo cidadão são procedentes;

III - determinar à Secretaria de Controle Externo o acompanhamento dos fatos alegados pelo cidadão, nas contas anuais da entidade/órgão como ponto de controle;

Parágrafo único. Decidido pelo ponto de controle, o Conselheiro Relator comunicará a sua decisão à Ouvidoria-Geral, que alimentará o sistema “Control P”.

**Art. 19.** Após a autuação do processo de Representação Interna, a Gerência de Protocolo encaminhará o processo à unidade competente para providências e devolverá a capa do Protocolo da Ouvidoria para a origem, acompanhada da guia de autuação.

**Art. 20.** Constitui parte integrante da presente Instrução Normativa o Anexo 01 – Fluxograma “Comunicação de irregularidade realizada pelo cidadão”.

Processo  
Procedência  
Assunto

**21.514-7/2009**  
**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO**  
**NORMATIZAÇÕES**

**INSTRUÇÃO NORMATIVA SCS N° 001/2009.**

**Art. 21.** Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação.

Publique-se.

Registre-se.

Cumprimentado.

Gabinete da Presidência do Tribunal de Contas, em Cuiabá, 21 de dezembro de 2009.

Conselheiro ANTONIO JOAQUIM  
Presidente