



**AQUI
VOCÊ
TEM VOZ**



**Ouvidoria
TCMPA**

Cartilha Ouvidoria TCMPA



Conselheiros:

Antonio José Costa de Freitas Guimarães

Presidente

Lúcio Dutra Vale

Vice-Presidente do TCMPA

José Carlos Araújo

Corregedor

Francisco Sérgio Belich de Souza Leão

Ouvidor

Mara Lúcia Barbalho da Cruz

Diretora Geral da Escola de Contas Públicas "Conselheiro Irawaldyr Rocha"

Luis Daniel Lavareda Reis Junior

Sebastião Cezar Leão Colares

Conselheiros Substitutos:

Adriana Cristina Dias Oliveira

José Alexandre da Cunha Pessoa

Sérgio Franco Dantas

Márcia Tereza Assis da Costa

Coordenação

Francisco Sérgio Belich de Souza Leão

Ouvidor

Elaboração:

Lia Selma Pontes Dias

Manoella Negrão Guimarães Nascimento

Mariana Tuma Costa e Souza

Maria Clara Noronha Ferreira

Rosana Maria Trindade das Mercedes

Colaboração:

Marcelo Oliveira – ASCOM

Enzo Melo – ASCOM

Vinicius Aguiar - ASCOM

Sumário:

A Ouvidoria do TCM PA.....	04
Todos podem se manifestar.....	05
Assuntos de competência da Ouvidoria.....	06
Manifestações não relacionadas com a atuação da Ouvidoria.....	07
Entenda os tipos de manifestações.....	07
Fale com a Ouvidoria.....	10
Saiba como fazer sua manifestação on-line.....	11
Detalhamento do processo.....	19

A Ouvidoria do TCM-PA

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

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

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

As Resoluções citadas consideraram as recomendações aprovadas pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil – ATRICON, através do Plano de Diretrizes de Controle Externo 3101/ATRICON-CCOR/2014.

A Ouvidoria do TCM-PA chegou para proporcionar aos cidadãos um relacionamento direto com a Instituição e está vinculada a um(a) Conselheiro(a) denominado(a) de Conselheiro(a) Ouvidor(a).

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

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

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

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

"Assegurar a gestão dos recursos públicos em benefício da sociedade sob os princípios da legalidade, economicidade, eficiência e moralidade, exercida mediante o controle externo da administração Pública e de Particular, a quando da gestão de recursos públicos, com a finalidade precípua de aperfeiçoar o Estado brasileiro".

Todos podem se manifestar

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

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

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

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





Não há obrigatoriedade de identificação

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

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

Somente as manifestações coerentes e consistentes seguirão ao setor competente.

Assuntos de competência da Ouvidoria

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

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

Manifestações não relacionadas com a atuação da Ouvidoria

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

Entenda os tipos de manifestações

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

- 01 **ELOGIO**
- 02 **SUGESTÃO**
- 03 **RECLAMAÇÃO**
- 04 **SOLICITAÇÃO**
- 05 **NOTÍCIA DE IRREGULARIDADE**
- 06 **PAI**

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



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



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



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



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

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



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

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

6. PAI - Pedido de acesso à informação: Informações e documentos solicitados por pessoa física ou jurídica, para defesa de seus direitos ou esclarecimentos de interesse particular, coletivo ou geral, a fim de atender ao disposto na Lei número 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)



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

Fale com a OUVIDORIA

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

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



Internet

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



Telefone

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



Pessoalmente ou Correspondência

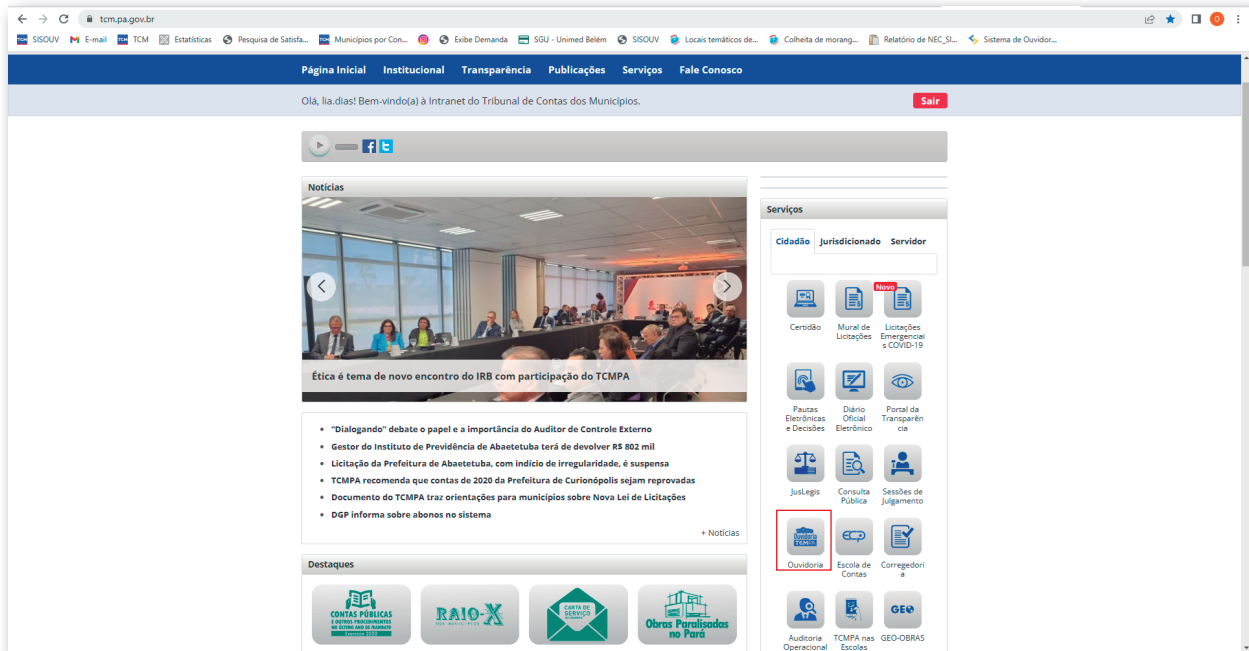
Prédio sede do TCM-PA
Trav. Magno de Araújo, nº 474,
entre Senador Lemos e Rua do Una,
Telégrafo, CEP: 66.113-055, Belém-PA.
De 8h às 14h, de Segunda a Sexta.

Saiba como fazer sua manifestação on-line

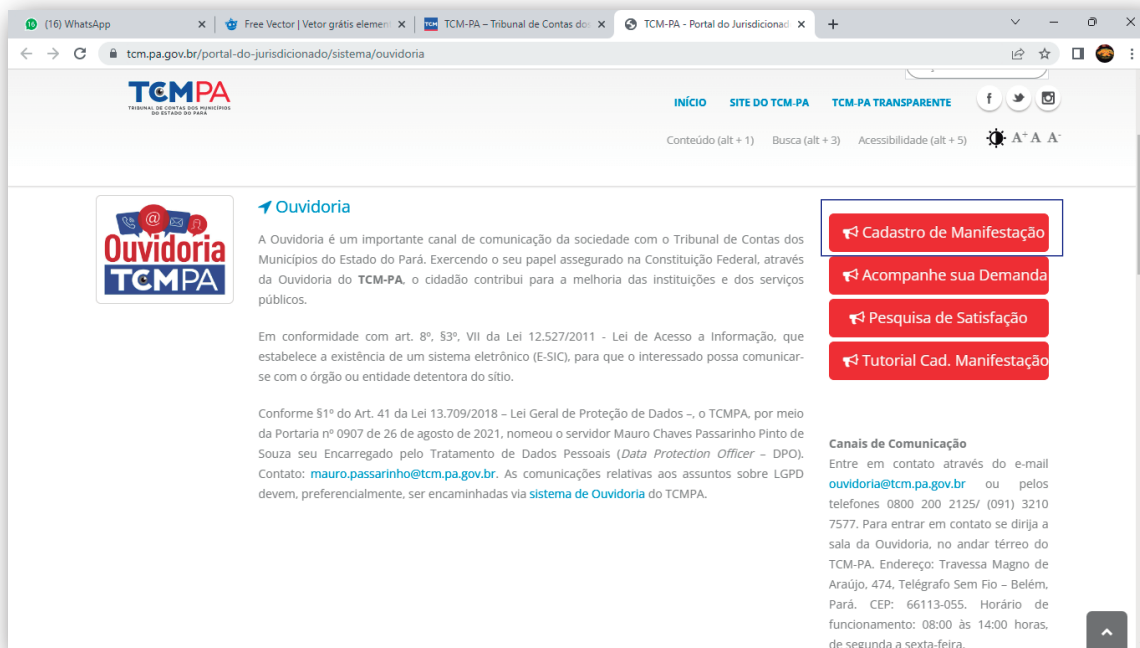
É fácil, rápido e seguro. Qualquer pessoa, órgão ou entidade tem o direito de utilizar os canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria para apresentar a sua manifestação.

1. Acesse o Portal TCM-PA www.tcm.pa.gov.br

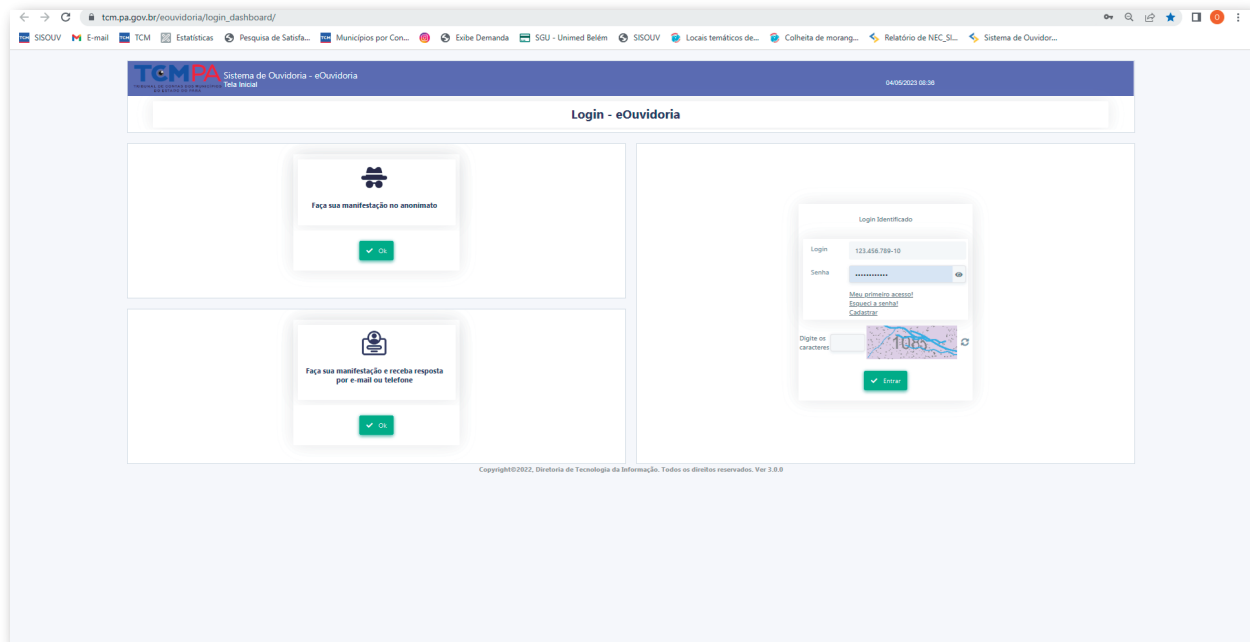
2. Clique no ícone "Ouvidoria", na sessão "cidadão" na barra lateral direita.



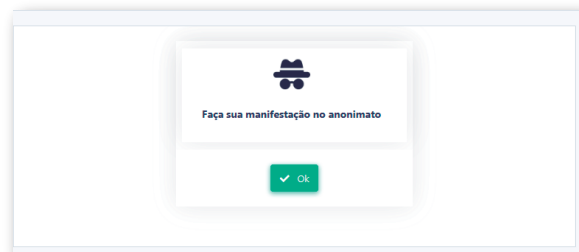
3. Uma nova janela será aberta, clique em "Cadastro de Manifestação".



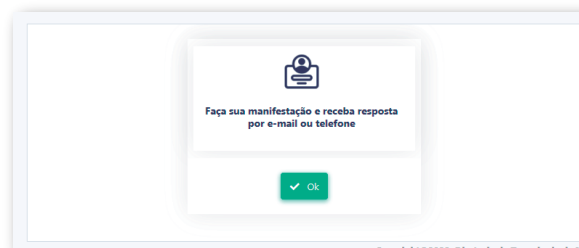
4. A próxima tela exibirá opções que deixam a critério do cidadão se deseja ou não se identificar na manifestação. Não há obrigatoriedade de identificação.



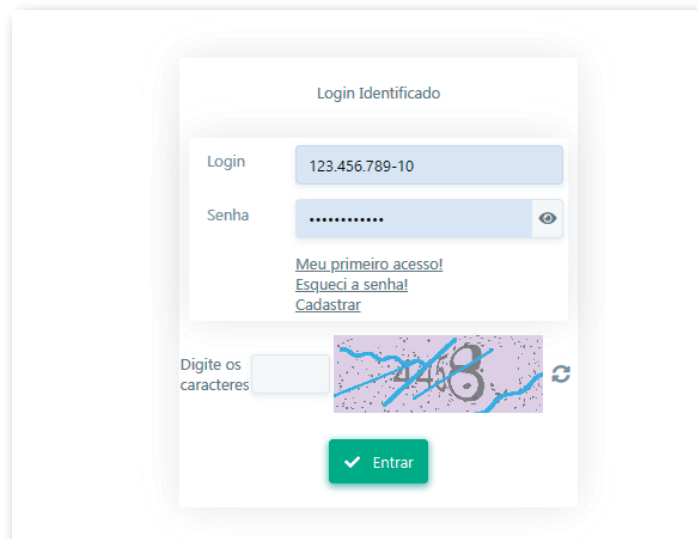
4.1 Demanda anônima - é aquela em que o manifestante não identifica a sua própria identidade, não fornecendo qualquer dado pessoal ao TCM PA. A demanda será regularmente tramitada e analisada e sua resposta registrada no sistema virtual eOuvidoria. Com o número de protocolo, o manifestante poderá acompanhar a solução da demanda.



4.2 Demanda identificada - é aquela em que o manifestante se identifica ao menos pelo nome e por um meio de contato. A resposta da demanda é enviada ao meio de contato informado anteriormente pelo manifestante.



4.3 Demanda identificada por senha - é aquela em que, além de o manifestante se identificar ao menos pelo nome e por um meio de contato, ele também cria uma senha específica no eOuvidoria e tem acesso a uma mesa virtual no sistema, podendo controlar suas demandas, acompanhar pedidos de complementação, respostas e outras funções de forma autônoma.

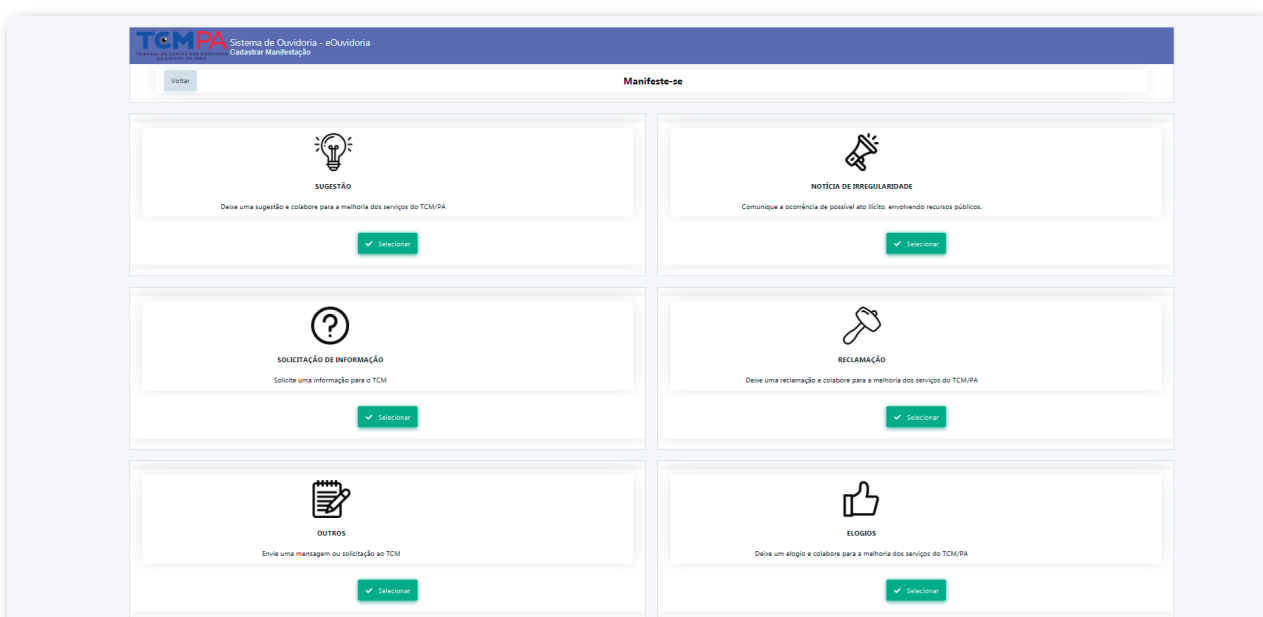


Vide detalhamento do processo do cadastro de demanda a partir da página 19.

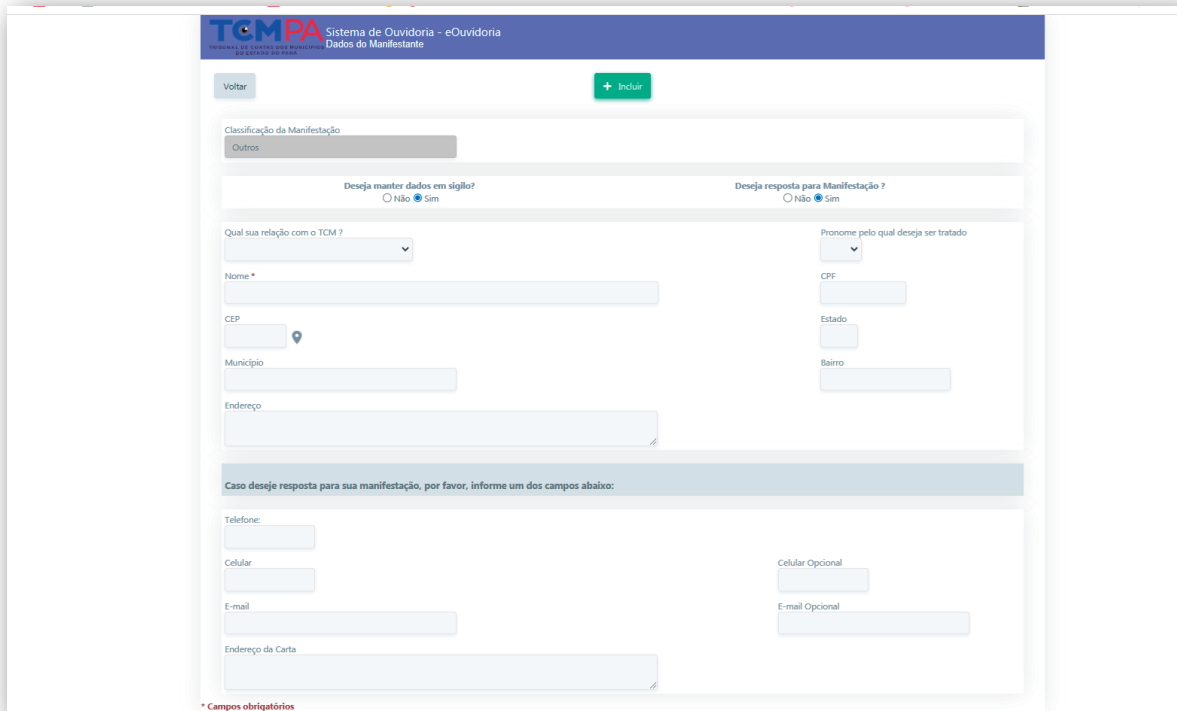
Acompanhe o tutorial completo para cadastrar demandas.



5. De acordo com o conteúdo que deseja cadastrar a demanda, escolha dentre as opções abaixo a classificação da mesma.

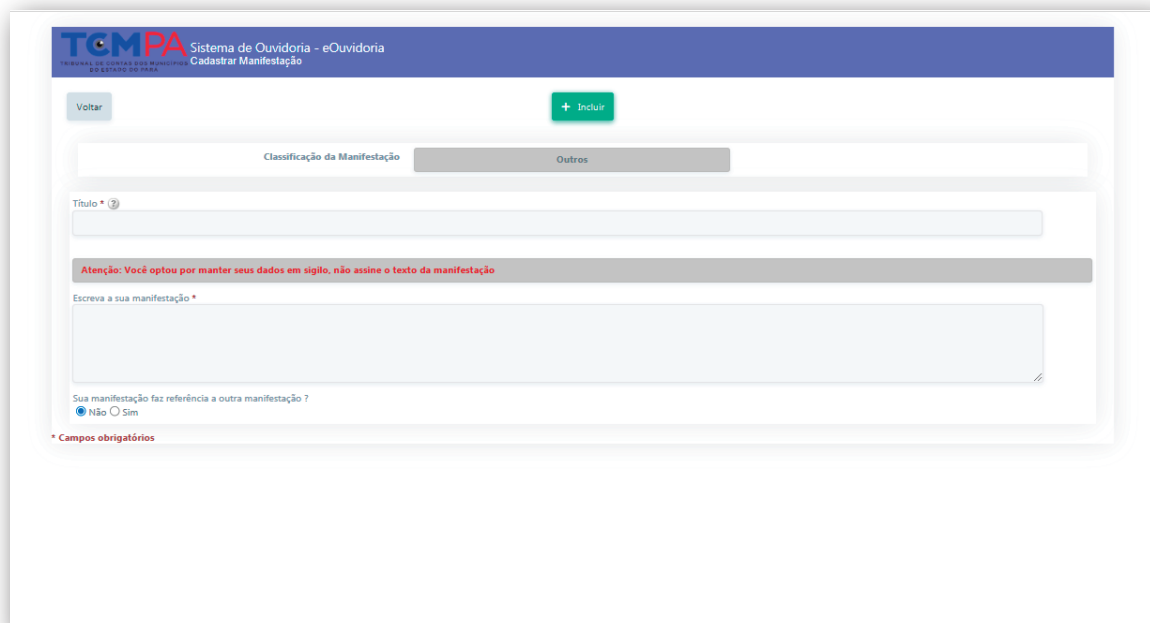


6. Caso tenha escolhido se identificar, preencha os dados requeridos e clique em "incluir".
 * Para obter resposta, o nome e um dos campos de contato devem ser fornecidos.



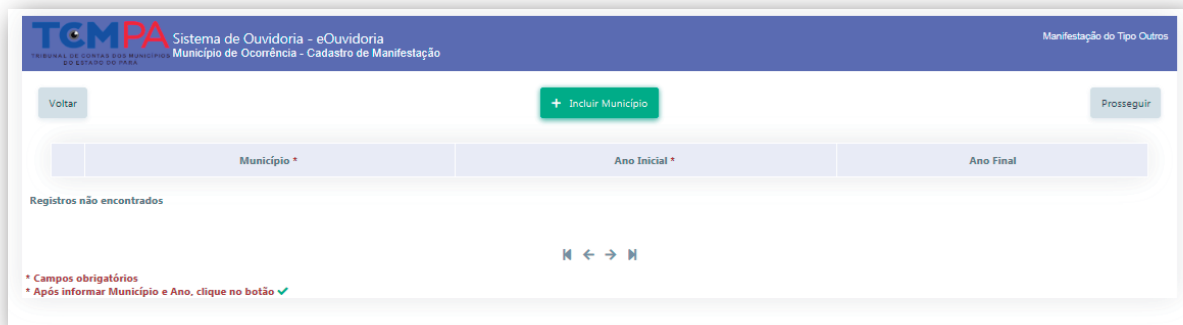
The screenshot shows the 'Dados do Manifestante' (Manifestant Data) form. At the top, there's a header with the TCM PA logo and the text 'Sistema de Ouvidoria - eOuvidoria' and 'Dados do Manifestante'. Below the header, there are two buttons: 'Voltar' (Back) and '+ Incluir' (Include). The form is divided into several sections. The first section is 'Classificação da Manifestação' (Classification of the Manifestation) with a dropdown menu showing 'Outros'. The second section contains two questions: 'Deseja manter dados em sigilo?' (Do you want to keep data confidential?) and 'Deseja resposta para Manifestação?' (Do you want a response to the manifestation?). Both have radio buttons for 'Não' (No) and 'Sim' (Yes). The third section is 'Qual sua relação com o TCM?' (What is your relationship with the TCM?) with a dropdown menu. The fourth section contains personal information fields: 'Nome *' (Name), 'CPF' (CPF), 'CEP' (CEP), 'Município' (Municipality), 'Endereço' (Address), 'Pronome pelo qual deseja ser tratado' (Pronoun by which you want to be treated), 'Estado' (State), and 'Bairro' (Neighborhood). The fifth section is 'Caso deseje resposta para sua manifestação, por favor, informe um dos campos abaixo:' (If you want a response to your manifestation, please inform one of the fields below:). It contains fields for 'Telefone' (Phone), 'Celular' (Cellular), 'E-mail', 'Endereço da Carta' (Letter Address), 'Celular Opcional' (Optional Cellular), and 'E-mail Opcional' (Optional Email). At the bottom, there is a red asterisk and the text '* Campos obrigatórios' (Required fields).

7. No campo "Título" dê um nome para sua manifestação. No campo "Demanda" descreva detalhadamente sua manifestação. Ao terminar de detalhar o ocorrido, clique em "incluir".
 Atenção: Caso tenha escolhido a opção de manter sigilo, não assine a manifestação ao final.



The screenshot shows the 'Cadastrar Manifestação' (Register Manifestation) form. At the top, there's a header with the TCM PA logo and the text 'Sistema de Ouvidoria - eOuvidoria' and 'Cadastrar Manifestação'. Below the header, there are two buttons: 'Voltar' (Back) and '+ Incluir' (Include). The form is divided into several sections. The first section is 'Classificação da Manifestação' (Classification of the Manifestation) with a dropdown menu showing 'Outros'. The second section is 'Título *' (Title) with a text input field. The third section is a red banner with the text 'Atenção: Você optou por manter seus dados em sigilo, não assine o texto da manifestação' (Attention: You chose to keep your data confidential, do not sign the text of the manifestation). The fourth section is 'Escreva a sua manifestação *' (Write your manifestation) with a large text area. The fifth section is 'Sua manifestação faz referência a outra manifestação?' (Does your manifestation refer to another manifestation?) with radio buttons for 'Não' (No) and 'Sim' (Yes). At the bottom, there is a red asterisk and the text '* Campos obrigatórios' (Required fields).

8. Clique em "incluir Município"



TCM PA Sistema de Ouvidoria - eOuvidoria
TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO PARÁ

Manifestação do Tipo Outros

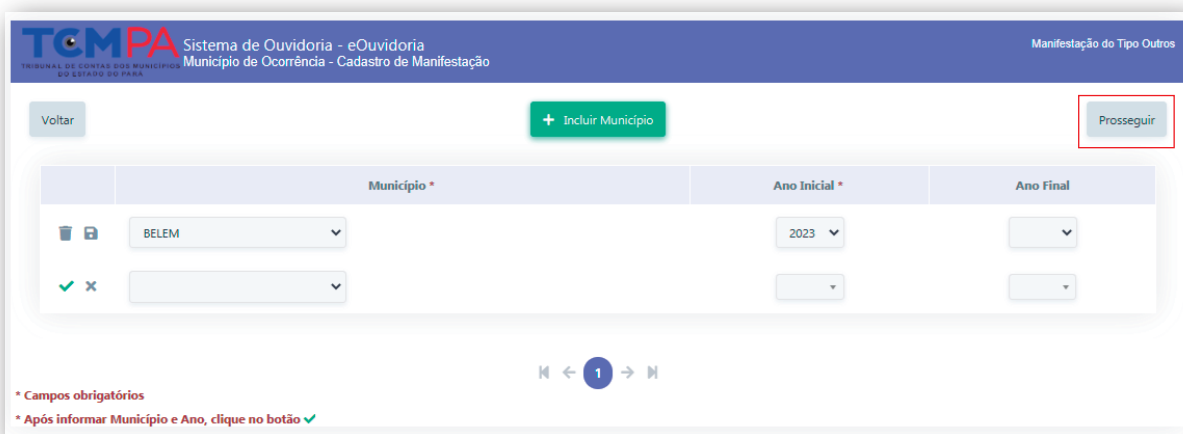
Voltar + Incluir Município Prosseguir

Município * Ano Inicial * Ano Final

Registros não encontrados

* Campos obrigatórios
* Após informar Município e Ano, clique no botão ✓

8.1 Escolha o município a que se refere a sua manifestação, o ano em que ocorreu o fato e em seguida clique na seta verde. Após isso, clique em "prosseguir"



TCM PA Sistema de Ouvidoria - eOuvidoria
TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO PARÁ

Manifestação do Tipo Outros

Voltar + Incluir Município Prosseguir

Município * Ano Inicial * Ano Final

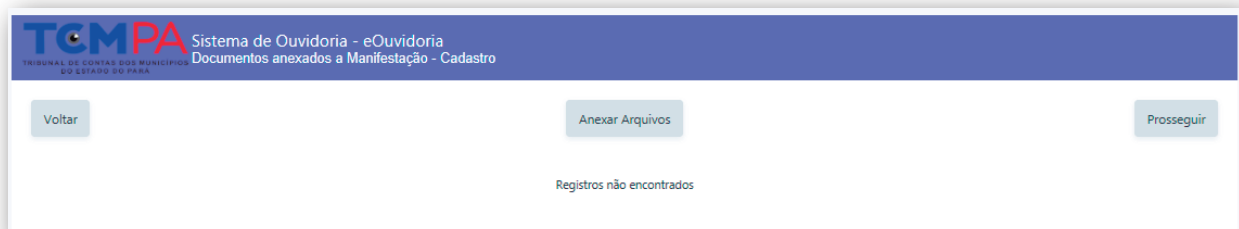
BELEM 2023

✓ x

Registros não encontrados

* Campos obrigatórios
* Após informar Município e Ano, clique no botão ✓

9. Se necessário anexe documentos no campo "anexar arquivo" e clique em "prosseguir".



TCM PA Sistema de Ouvidoria - eOuvidoria
TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO PARÁ

Documentos anexados a Manifestação - Cadastro

Voltar Anexar Arquivos Prosseguir

Registros não encontrados

10. Antes de concluir, surgirá uma página na qual você deverá confirmar as informações prestadas. Para finalizar surgirá uma página contendo o número referente à sua manifestação, que servirá para o acompanhamento junto à nossa Ouvidoria.

Após a manifestação cair no sistema e-Ouvidoria, é possível acompanhar o andamento da mesma.

Ouvidoria

Cadastro de Manifestação

Acompanhe sua Demanda

Pesquisa de Satisfação

Tutorial Cad. Manifestação

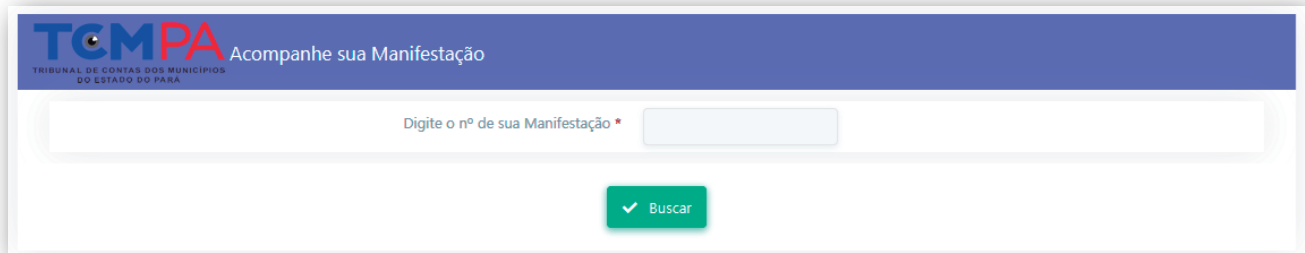
A Ouvidoria é um importante canal de comunicação da sociedade com o Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará. Exercendo o seu papel assegurado na Constituição Federal, através da Ouvidoria do **TCM-PA**, o cidadão contribui para a melhoria das instituições e dos serviços públicos.

Em conformidade com art. 8º, §3º, VII da Lei 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação, que estabelece a existência de um sistema eletrônico (E-SIC), para que o interessado possa comunicar-se com o órgão ou entidade detentora do sítio.

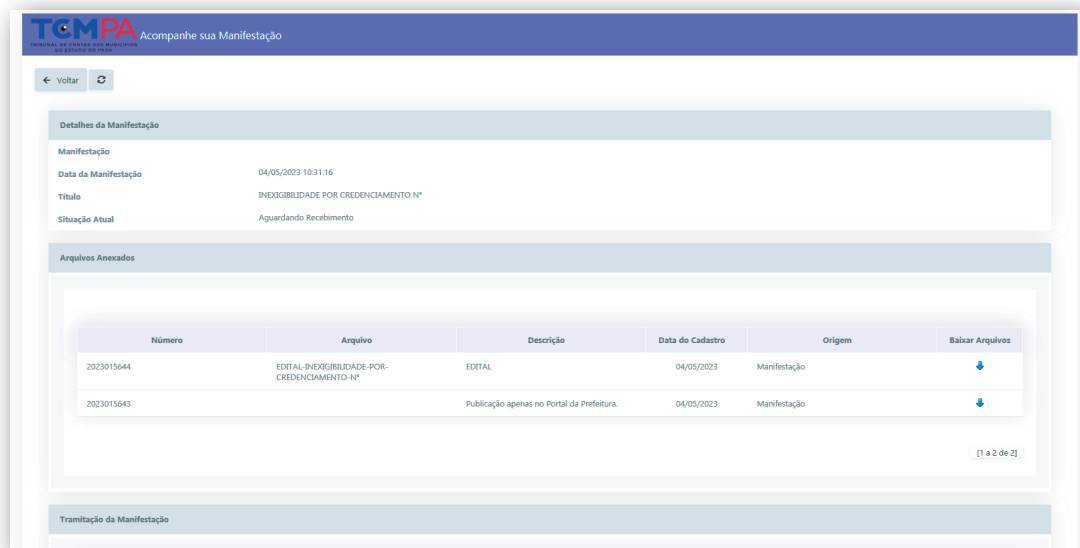
Conforme §1º do Art. 41 da Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados -, o TCM-PA, por meio da Portaria nº 0907 de 26 de agosto de 2021, nomeou o servidor Mauro Chaves Passarinho Pinto de Souza seu Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (*Data Protection Officer* - DPO). Contato: mauro.passarinho@tcm.pa.gov.br. As comunicações relativas aos assuntos sobre LGPD devem, preferencialmente, ser encaminhadas via **sistema de Ouvidoria** do TCM-PA.

Canais de Comunicação
Entre em contato através do e-mail ouvidoria@tcm.pa.gov.br ou pelos telefones 0800 200 2125/ (091) 3210 7577.

11. Insira o número de protocolo que foi gerado ao finalizar a criação da manifestação e clique em "buscar"



12. Você terá acesso a todos os dados da manifestação e o setor técnico que a mesma se encontra no momento. Caso esteja concluída, aparecerá na "Situação Atual".



Número	Arquivo	Descrição	Data do Cadastro	Origem	Baixar Arquivos
2023015644	EDITAL-INEXIGIBILIDADE-POR-CREDENCIAMENTO-Nº	EDITAL	04/05/2023	Manifestação	↓
2023015643		Publicação apenas no Portal da Prefeitura.	04/05/2023	Manifestação	↓

[1 a 2 de 2]

Prazo para Resposta

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

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

Mahatma Gandhi

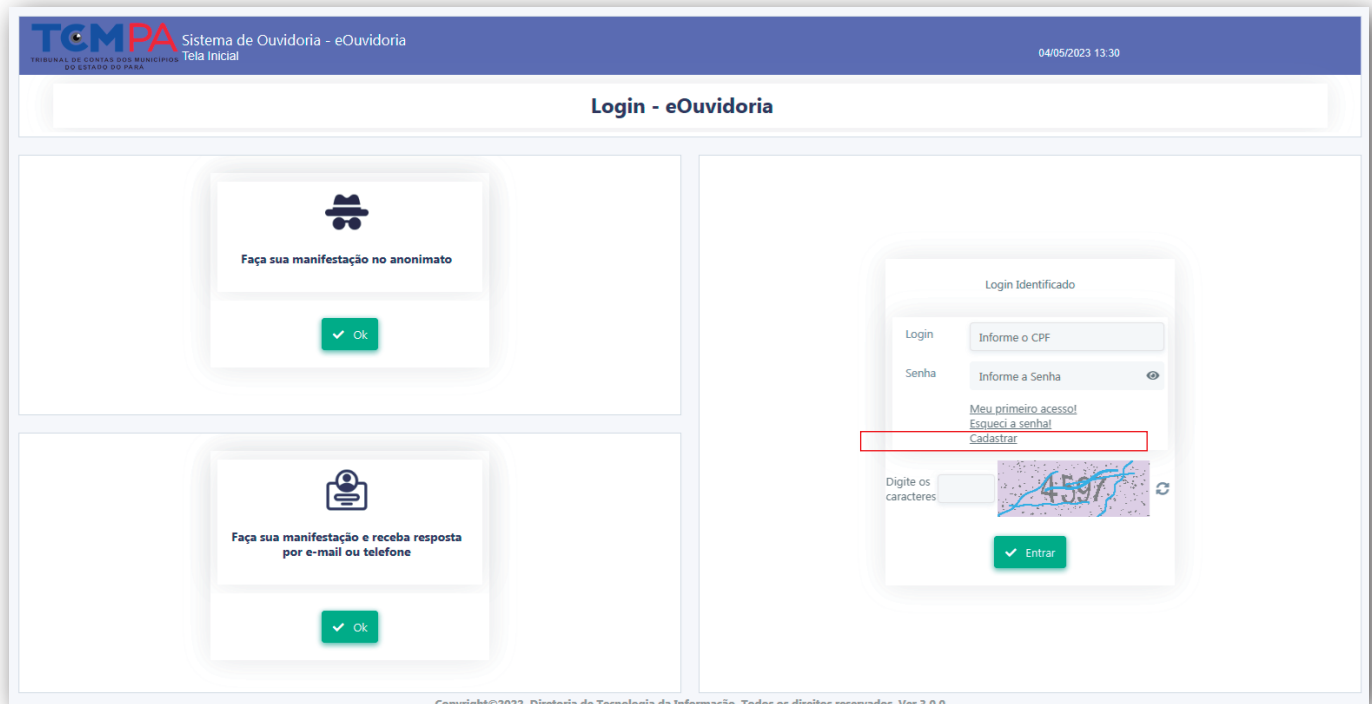
TCMPA

TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS
DO ESTADO DO PARÁ

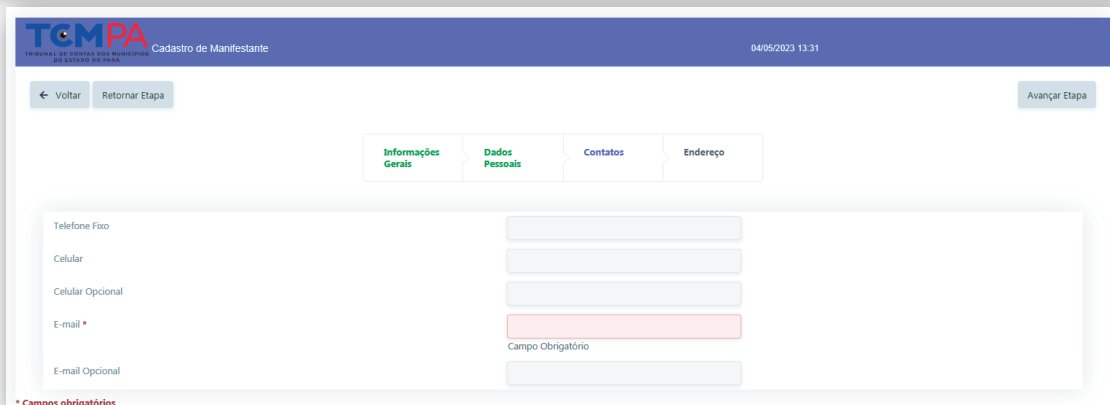
f @tcmpara tcm.pa.gov.br

Detalhamento do processo

1. Para cadastramento com senha, o cidadão deve clicar em cadastrar



2. Deverá informar os dados requeridos e então "avançar etapa".

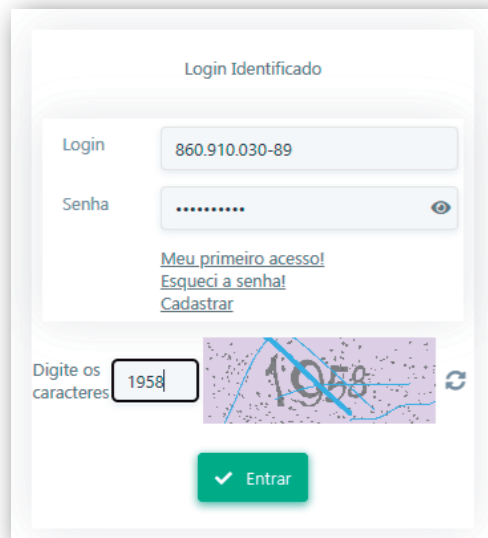
3. Ao preencher todos os campos necessários, clique em "incluir" e surgirá a mensagem abaixo:

4. Volte na página inicial do eOuvidoria e clique em "meu primeiro acesso"

5. Vá até o seu e-mail para fazer a confirmação e siga o passo a passo para redefinir sua senha, onde surgirá a tela abaixo:

Escolha sua nova senha e confirme.

6. Acesse o sistema eOuvidoria com o seu novo cadastro.



Login Identificado

Login: 860.910.030-89

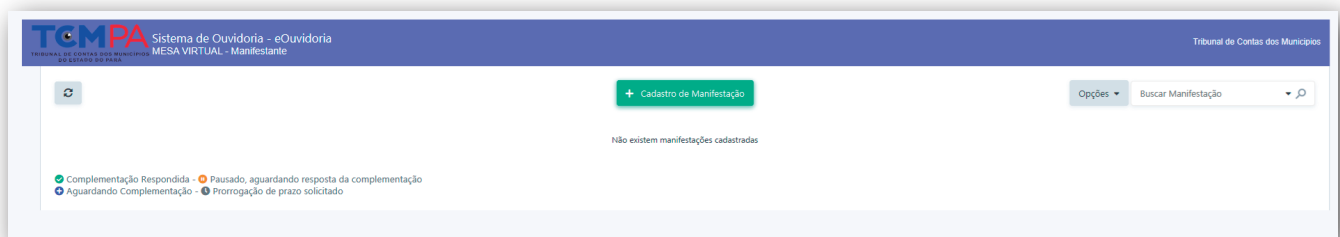
Senha:

[Meu primeiro acesso!](#)
[Esqueci a senha!](#)
[Cadastrar](#)

Digite os caracteres: 1958

Entrar

7. Você está apto a iniciar o cadastramento de manifestação.



TCM PA Sistema de Ouvidoria - eOuvidoria
MESA VIRTUAL - Manifestante

Tribunal de Contas dos Municípios

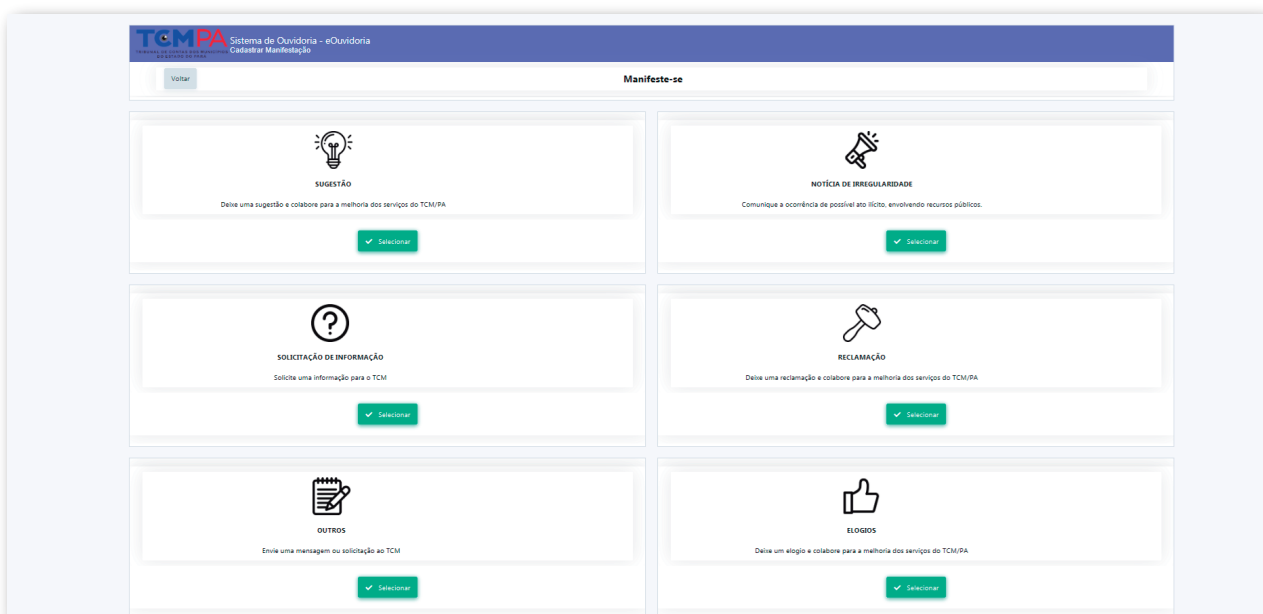
+ Cadastro de Manifestação

Opções Buscar Manifestação

Não existem manifestações cadastradas

Complementação Respondida - Pausado, aguardando resposta da complementação
Aguardando Complementação - Prorrogação de prazo solicitado

8. Ao clicar em cadastro de manifestação, você será encaminhado a tela abaixo e siga o passo a passo a partir da página



TCM PA Sistema de Ouvidoria - eOuvidoria
Cadastro Manifestação

Voltar

Manifeste-se

SUGESTÃO
Deixe uma sugestão e colabore para a melhoria dos serviços do TCM/PA
Selecionar

NOTÍCIA DE IRREGULARIDADE
Comunique a ocorrência de possível ato ilícito, envolvendo recursos públicos.
Selecionar

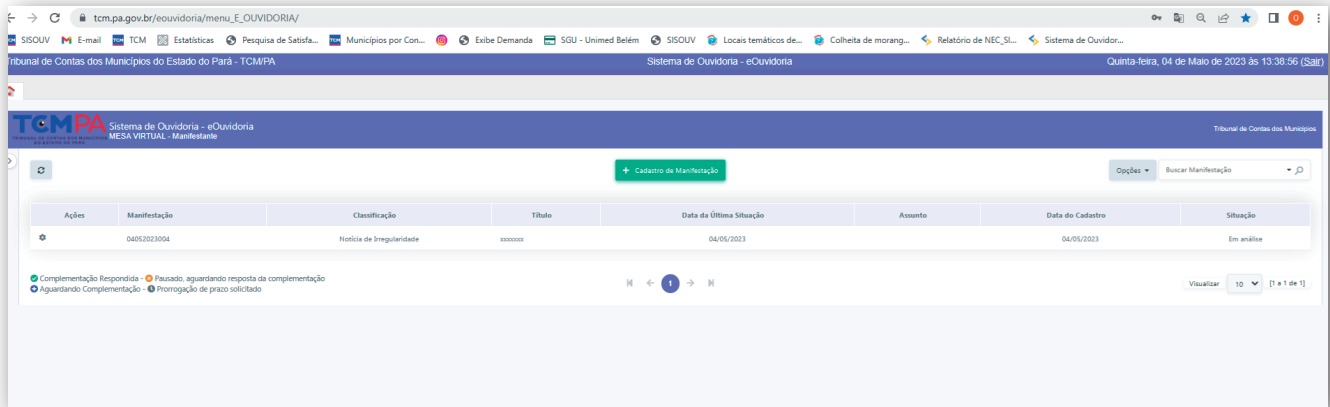
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO
Solicite uma informação para o TCM
Selecionar

RECLAMAÇÃO
Deixe uma reclamação e colabore para a melhoria dos serviços do TCM/PA
Selecionar

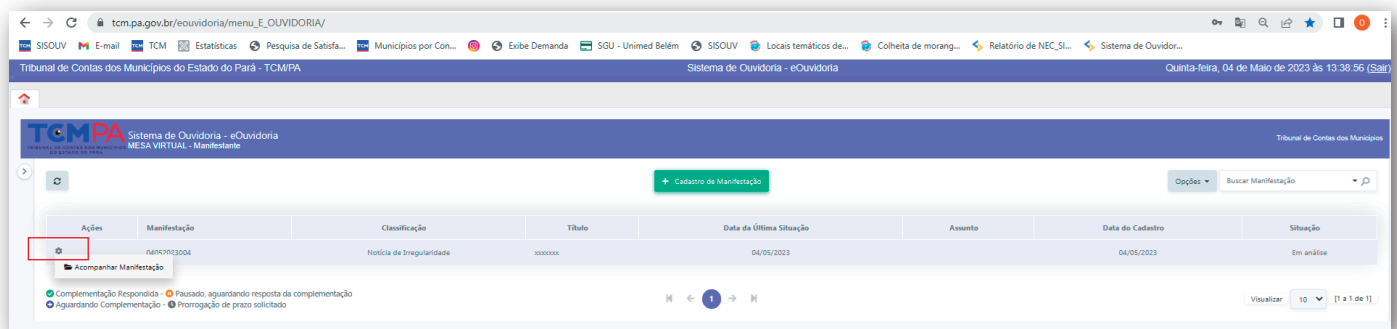
OUTROS
Envie uma mensagem ou solicitação ao TCM
Selecionar

ELOGIOS
Deixe um elogio e colabore para a melhoria dos serviços do TCM/PA
Selecionar

9. Ao finalizar o cadastramento da sua manifestação, você poderá ter acesso a mesma na sua "mesa" digital.



10. Clicando na engrenagem, você terá acesso as informações e atualizações da manifestação:



11. Quando ela estiver concluída no sistema, ficará salvo em seu histórico de manifestações para que possa ter acesso quando desejar.

