



TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DE GOIÁS

Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Goiás (OUVID)

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (PO)
GERIR DEMANDAS: DENÚNCIAS,
REPRESENTAÇÕES E NOTÍCIAS DE
IRREGULARIDADE

Versão nº: 004

20/03/2024

LISTA DE SIGLAS

DIPLAN	Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão
NBR ISO	Norma Brasileira: Organização Internacional de Normatização
PO	Procedimento Operacional Padrão
SGF	Sistema de Gestão e Fiscalização
SGP	Sistema de Gestão e Planejamento
TCE-Docs	Sistema para produção de documentos não processuais
TCE-GO	Tribunal de Contas do Estado de Goiás

SUMÁRIO

1.	Cadeia de Valor de Processos de Trabalho.....	4
1.1	Núcleo de Valor	4
1.2	Macroprocesso	4
1.3	Processo de Trabalho.....	4
2.	Responsabilidades	4
2.1	Dono do Processo do Trabalho	4
2.2	Emitente do PO	4
2.3	Alcance.....	4
3.	Objetivo	4
4.	Documentos de Referência	4
5.	Definições Iniciais	5
6.	Diagrama de Escopo de Interface (DEIP)	6
7.	Fluxo Operacional.....	7
8.	Detalhamento do Fluxo Operacional.....	7
8.1	Registro de Demandas	7
8.1.1	Registrar Demanda.....	7
8.2	Análise e Triagem.....	7
8.2.1	Analisar Critérios para Processamento.....	7
8.2.2	Orientar demandante.....	8
8.2.3	Solicitar informações complementares	8
8.2.4	Complementar informações ou documentos.....	9
8.2.5	Encaminhar para autuação e sorteio do Relator	9
8.3	Tratamento de Demandas	9

8.3.1 Autuar o processo e informar o número à Ouvidoria.....	9
8.3.2 Informar ao demandante o número do Processo	9
8.4 Encerramento de Demandas	9
8.4.1 Finalizar demanda	9
8.4.2 Responder pesquisa de satisfação	10
9. Indicadores	10
9.1 Indicadores de Verificação.....	10
9.2 Indicadores de Controle.....	10
10. Controle de Registros	10
11. Anexos	11
12. Elaboração, Revisão e Aprovação	11

1. Cadeia de Valor de Processos de Trabalho

1.1 Núcleo de Valor

Processos Finalísticos

1.2 Macroprocesso

Promoção da Transparência e do Controle Social

1.3 Processo de Trabalho

Atendimento a Solicitações

2. Responsabilidades

2.1 Dono do Processo do Trabalho

Ouvidoria

2.2 Emitente do PO

Ouvidoria

2.3 Alcance

Este Procedimento Operacional (PO) alcança as seguintes unidades do Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE-GO): Ouvidoria (OUVID), Serviço de Protocolo, Gabinetes de Conselheiros Relatores e as demais unidades administrativas.

3. Objetivo

Este PO tem como objetivo determinar padrões operacionais para gestão e trâmite interno de atendimento às seguintes demandas da Ouvidoria: denúncias, representações e notícias de irregularidade.

4. Documentos de Referência

NBR ISO 9001:2015: Sistema de Gestão da Qualidade

NBR ISO 14001:2015: Sistema de Gestão Ambiental

NBR ISO/IEC 27001:2022: Sistema de Gestão da Segurança da Informação

Resolução Administrativa nº 18/2023 (Regulamento da Ouvidoria do TCE-GO);

Resolução Conjunta ATRICON-CCOR 02/2014, com a finalidade de promover a Ouvidoria como instrumento de interação do Tribunal de Contas com a sociedade;

Nota Técnica da ATRICON n.º 2/2018, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;

Art. 37, § 3º, I, II e III da Constituição da República Federativa do Brasil, concernente à participação do usuário na administração pública;

Lei n.º 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Lei n.º 13.709/2018 que dispõe sobre a proteção de dados pessoais (LGPD);

Resolução Administrativa n.º 011/2022: Dispõe sobre as diretrizes e normas gerais para Gestão da Segurança da Informação do Tribunal de Contas do Estado de Goiás;

Resolução n.º 3/2019/Rede Nacional de Ouvidorias, que trata das medidas gerais de salvaguarda à identidade de denunciante;

Resolução nº 022/2008, que dispõe sobre o Regimento Interno TCE-GO;

Lei nº 16.168/2007, que dispõe sobre a Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado de Goiás.

5. Definições Iniciais

Demandas: referem-se às Denúncias, Representações e Notícias de irregularidade, recebidas e geridas pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Goiás.

Demandante: cidadão, representante de entidades da sociedade civil organizada ou de empresas licitantes, agentes públicos internos, que utilizam o canal da Ouvidoria para protocolar demandas.

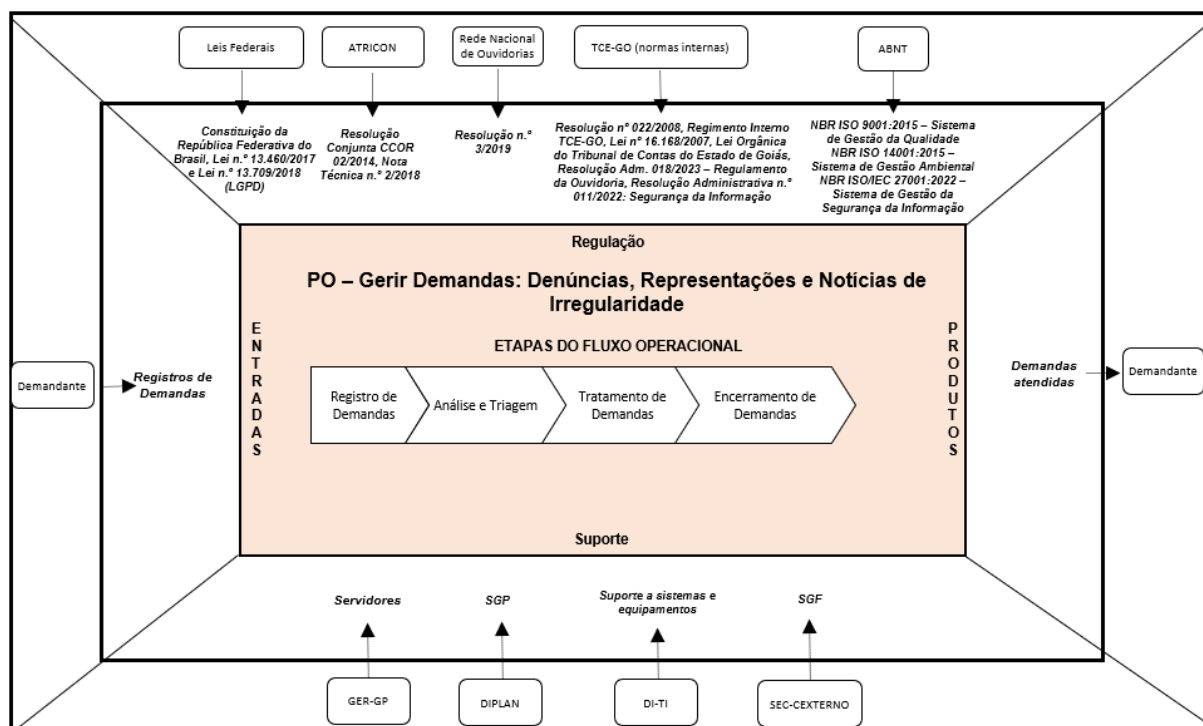
Denúncia: comunicação de irregularidade ou ilegalidade encaminhada por qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato acerca de matérias sujeitas à fiscalização do Tribunal de Contas do Estado de Goiás, mantendo o sigilo do denunciante, de acordo com os requisitos estabelecidos nos arts. 87 e 88 da Lei nº 16.168, de 11 de dezembro de 2007 – LOTCE;

Notícia de irregularidade: comunicação de irregularidade ou ilegalidade praticada na Administração Pública, que trate de matérias sujeitas à fiscalização do Tribunal de Contas do Estado de Goiás, com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Não tem previsão na Lei Orgânica, apenas no Regulamento da Ouvidoria, RA nº 18/2023;

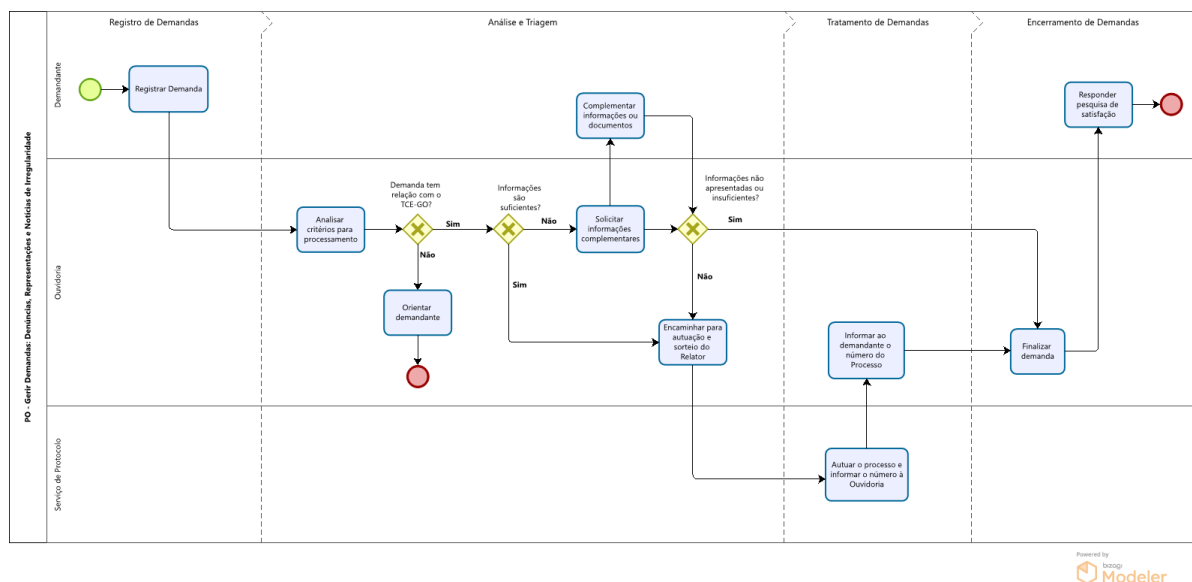
Relatos: teor contido nas demandas.

Representação: provocação à ação do Tribunal, promovida pelos agentes legitimados nos termos do art. 235 do Regimento Interno do TCE-GO, com relação a prática de irregularidade ou de ilegalidade no âmbito da Administração Pública Estadual, e de atos de gestão ou administrativos praticados por agentes, que apontem ilícitos no uso de recursos ou bens públicos, no exercício de suas funções, que terá tratamento processual interno.

6. Diagrama de Escopo de Interface (DEIP)



7. Fluxo Operacional



O Fluxograma deste PO encontra-se disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://portal.tce.go.gov.br/informacao-documentada>.

8. Detalhamento do Fluxo Operacional

8.1 Registro de Demandas

8.1.1 Registrar Demanda

O registro das denúncias, representações e notícias de irregularidade pelos demandantes deve ser realizado, preferencialmente, no Portal Eletrônico da Ouvidoria (<https://ouvidoria.tce.go.gov.br/>), e em caso de impossibilidade, pode ser feito por e-mail (ouvidoria@tce.go.gov.br), telefone, correspondência, ou de forma presencial, mediante agendamento prévio, devendo, nesses casos, a Ouvidoria realizar o registro dos relatos no Portal Eletrônico, informando posteriormente o número de protocolo ao demandante, para acompanhamento.

8.2 Análise e Triagem

8.2.1 Analisar Critérios para Processamento

A Ouvidoria analisa se a demanda tem relação com as atribuições do Tribunal.

Sendo da competência do TCE-GO e em se tratando de Denúncia, Representação ou Notícia de Irregularidade, é verificado o atendimento dos critérios de admissibilidade (vide Nota 1).

Ao analisar os critérios para processamento, são verificadas se as informações são suficientes para o prosseguimento dos trabalhos. Caso não sejam, a Ouvidoria solicita novas informações ao demandante.

A Ouvidoria orienta os demandantes que as demandas registradas por outras vias que não seja o portal eletrônico, sejam cadastradas pelo próprio demandante no portal da Ouvidoria, para acompanhamento direto pelo portal, local onde são registrados todos os encaminhamentos.

Nota 1: a Denúncia e a Representação deverão atender os critérios de admissibilidade previstos na Lei Orgânica do TCE-GO, Lei nº 16.168/2007, e no Regimento Interno do TCE-GO, Resolução nº 22/2008, mais especificamente:

- I - Referir-se à matéria de competência do Tribunal de Contas do Estado de Goiás;
- II - Ser apresentada com clareza, contendo informações sobre o fato e as circunstâncias, e, se possível, as provas que fundamentam as alegações;
- III - Tratando-se de “Denúncia” conter, no mínimo, nome, cadastro de pessoa física (CPF), data de nascimento, telefone e cidade do autor, devendo ser juntada a cópia do documento pessoal do denunciante;
- IV - Tratando-se de “Representação” deverá ser acrescida de dados do representante legal, cópia do documento pessoal, procuração e contrato social da empresa ou entidade.”

Nota 2: não serão acolhidos relatos que contenham notório caráter calunioso, difamatório ou injurioso.

Nota 3: Da proteção dos dados pessoais - a proteção dos dados pessoais dos demandantes se processa pela Política Geral de tratamento de dados pessoais do TCE-GO, no âmbito das boas práticas da ISO/IEC 27.001:2022, relativa ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação, em adequação aos ditames da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei 13.709/2018. A Resolução Administrativa n.º 011/2022 dispõe sobre as diretrizes e normas gerais para Gestão da Segurança da Informação do Tribunal de Contas do Estado de Goiás.

Os dados pessoais dos demandantes ficam sob a guarda exclusiva da Ouvidoria, que procede à sua anonimização antes do encaminhamento do teor das demandas para análise das Unidades internas, exceto se os dados pessoais forem imprescindíveis para a efetiva apuração dos fatos, sendo de toda forma resguardados pelo Tribunal.

8.2.2 Orientar demandante

Caso a demanda não tenha relação com o TCE-GO, a Ouvidoria orienta o demandante quanto à necessidade de ele registrar seus relatos no órgão competente.

8.2.3 Solicitar informações complementares

Sempre que necessário, a Ouvidoria solicita ao demandante, via portal eletrônico, documentos ou informações complementares, a serem prestadas no prazo máximo de 05 (cinco) dias. Caso as informações ou documentos não forem apresentados ou sejam insuficientes, ocorre a finalização da demanda com o encerramento do protocolo devido à ausência de conteúdo, impedindo seu adequado encaminhamento.

8.2.4 Complementar informações ou documentos

O demandante complementa as informações ou documentos e registra no portal da Ouvidoria, reiniciando o processo a partir do item 8.1.1 deste PO.

8.2.5 Encaminhar para autuação e sorteio do Relator

Após verificados os critérios de admissibilidade, a Ouvidoria encaminha a demanda ao Serviço de Protocolo (Serv-Protocolo) para autuação como Denúncias, Representações ou Notícias de Irregularidade, indicando o Conselheiro Relator responsável. O Serv-Protocolo comunica à Ouvidoria o número do processo, que é informado ao demandante, juntamente com as orientações para solicitação de chave de acesso para vista, encerrando-se, em seguida, o protocolo de atendimento.

A Ouvidoria deve registrar resposta final ao demandante, via Portal Eletrônico ou e-mail, informando-o acerca do encaminhamento preliminar de sua demanda.

8.3 Tratamento de Demandas

8.3.1 Autuar o processo e informar o número à Ouvidoria

O Serv-Protocolo recebe a demanda da Ouvidoria e promove a autuação e sorteio do processo, informando posteriormente, o número do processo à Ouvidoria.

8.3.2 Informar ao demandante o número do Processo

Após a Ouvidoria receber do Serv-Protocolo os dados do processo autuado, o respectivo número é informado ao demandante por meio do portal da Ouvidoria, podendo a tramitação do processo ser acompanhada pelo demandante, quando não se tratar de processo sigiloso. Para a visualização do conteúdo de cada documento tramitado, o demandante é orientado pela Ouvidoria a solicitar vista ou cópia do processo ao Relator, via Serv-Protocolo..

8.4 Encerramento de Demandas

8.4.1 Finalizar demanda

Após o contato com o demandante, a demanda é finalizada, e encerra-se o protocolo na Ouvidoria. A demanda também pode ser finalizada por impossibilidade de tratamento por não

atendimento dos documentos/informações complementares ou por ausência de elementos mínimos para encaminhamento.

8.4.2 Responder pesquisa de satisfação

Ao final do atendimento, é oportunizada ao demandante a realização da PESQUISA DE SATISFAÇÃO em relação atuação à atuação da Ouvidoria e quanto ao grau de satisfação com a resolutividade e as providências adotadas.

9. Indicadores

9.1 Indicadores de Verificação

Nome	Descrição	Forma de cálculo
Quantidade de Demandas por Tipo (Denúncias, Representações e Notícias de Irregularidade)	Relacionar a quantidade de demandas por assunto.	Σ Demandas por assunto
Quantidade de processos autuados da área fim	Relacionar a quantidade de processos autuados cuja origem seja Ouvidoria	Σ Demandas com processo autuado

9.2 Indicadores de Controle

Nome	Descrição	Forma de cálculo
Índice de tempestividade no atendimento das demandas	Calcular a porcentagem de demandas respondidas dentro do prazo legal de 30 dias	$\frac{\Sigma \text{demandas atendidas no prazo no período}}{\Sigma \text{demandas no período}}$
Tempo médio no atendimento das demandas	Calcular a média de dias para o atendimento das demandas	$\frac{\Sigma \text{Dias atendimento das demandas no período}}{\Sigma \text{demandas}}$
Índice de satisfação do usuário	Calcular a porcentagem média dos índices de satisfação dos usuários com relação ao atendimento da Ouvidoria e a resolutividade das demandas.	$\frac{\Sigma \text{Satisfeitos ou parcialmente satisfeitos}}{\Sigma \text{Pesquisas respondidas}}$ <i>Dentre as pesquisas respondidas no período</i>

10. Controle de Registros

Nome do Registro/Código	Armazenamento e Preservação	Distribuição e Acesso*	Recuperação*	Retenção e Disposição
Demanda	Sistema informatizado da Ouvidoria; TCE-Docs; e-mail oficial da Ouvidoria; eTCE-GO - processo eletrônico.	Acesso controlado por senha aos servidores lotados na Ouvidoria e nas Unidades apuradoras	Backup	Tempo indeterminado
Dados pessoais dos demandantes	Sistema informatizado da Ouvidoria, TCE-Docs e eTCE-GO - processo eletrônico	Acesso controlado por senha aos servidores lotados na Ouvidoria e nas Unidades apuradoras	Backup	Tempo indeterminado
Memorando	TCE-Docs	Acesso controlado por senha aos servidores lotados na Ouvidoria	Backup	Tempo indeterminado
Ocorrência (OM ou NC)	Sistema Informatizado SGP	Acesso controlado por senha aos servidores lotados na Ouvidoria e na DI-PLAN	Backup	Tempo indeterminado

*A distribuição e o acesso a sistemas eletrônicos do TCE-GO são regidos pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

**A recuperação de informações eletrônicas custodiadas pelo TCE-GO é regida pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

11. Anexos

Não se aplica.

12. Elaboração, Revisão e Aprovação

PO – Gerir Demandas: Denúncias, Representações e Notícias de Irregularidade		
Ouvidoria		
<i>Responsável por</i>	<i>Nome</i>	<i>Função</i>
Elaboração	Nara Rodrigues Silva Rafaella Queiroz de Carvalho	Administrativa (Ouvidoria)
Revisão/Aprovação	Marcus Vinícius do Amaral	Coordenador da Ouvidoria
Controle do Qualidade	Fabício Borges dos Santos	Chefe do Serviço de Gestão da Melhoria Contínua

Controle de Versionamento		
Versão anterior: n. 003 de 23/11/2022	Versão atual: n. 004 de 20/03/2024	Próxima revisão programada: 20/03/2027