



TRIBUNAL DE CONTAS DO  
ESTADO DE GOIÁS

---

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

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (PO)  
GERIR MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO**

**Versão nº: 008**

**30/09/2024**

## LISTA DE SIGLAS

DIPLAN	Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão
NBR ISO	Norma Brasileira: Organização Internacional de Normalização
PO	Procedimento Operacional Padrão
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 .....	3
1.1 Núcleo de Valor .....	3
1.2 Macroprocesso .....	3
1.3 Processo de Trabalho.....	3
2. RESPONSABILIDADES .....	3
2.1 Dono do Processo do Trabalho .....	3
2.2 Emitente do PO .....	3
2.3 Alcance.....	3
3. OBJETIVO .....	3
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA .....	3
5. DEFINIÇÕES INICIAIS .....	4
5.1 Dos Conceitos .....	5
5.1.1 Da proteção dos Dados Pessoais dos Manifestante/Solicitantes .....	5
5.1.2 Da informação sigilosa.....	5
5.1.3 Ouvidoria como Unidade Gestora.....	5
5.1.4 Objetividade e Linguagem cidadã.....	5
6. DIAGRAMA DE ESCOPO DE INTERFACE (DEIP) .....	6
7. FLUXO OPERACIONAL .....	6
8. DETALHAMENTO DO FLUXO OPERACIONAL .....	6
8.1 Registro de Manifestações ou Pedidos de Acesso à Informação .....	6
8.1.1 Enviar Manifestação ou Solicitar Pedido de Acesso à Informação .....	6
8.2 Análise e Triagem.....	7
8.2.1 Analisar critérios para processamento .....	7
8.2.2 Informar ao solicitante o Órgão responsável e encerrar o protocolo na Ouvidoria .....	7
8.2.3 Solicitar informações complementares .....	7
8.2.4 Fornecer informações complementares.....	7
8.2.5 Finalizar pedido e encerrar protocolo na Ouvidoria.....	7
8.3 Pesquisa e Encaminhamento .....	7
8.3.1 Realizar pesquisa de informações solicitadas.....	7
8.3.2 Encaminhar à Presidência para conhecimento e encerrar protocolo.....	8
8.3.3 Encaminhar à Presidência via memorando.....	8
8.3.4 Direcionar pedido à Unidade Responsável .....	8
8.4 Tratamento de Pedidos.....	8
8.4.1 Atender pedidos de acesso à informação .....	8
8.4.2 Reportar à Presidência descumprimento de prazo .....	8
8.4.3 Comunicar Unidade Responsável pelo atraso e solicitar providências.....	8
8.5 Recurso e Encerramento de Pedidos de Acesso à Informação .....	8
8.5.1 Responder ao solicitante, encerrar protocolo e disponibilizar possibilidade de recurso .....	9
8.5.2 Protocolar recurso .....	9
8.5.3 Encaminhar recurso à autoridade hierarquicamente superior .....	9
8.5.4 Analisar e responder o pedido de recurso .....	9
8.5.5 Informar decisão recursal e encerrar o protocolo .....	9
8.5.6 Responder pesquisa de satisfação .....	9
9. INDICADORES .....	9
9.1 Indicadores de Verificação.....	9
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**

Ouvidoria, Unidades Administrativas, e Gabinetes de Conselheiros Relatores.

## **3. OBJETIVO**

Determinar padrões operacionais para gestão e trâmite interno das Manifestações e dos Pedidos de Acesso a Informação.

## **4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA**

- Constituição da República Federativa do Brasil, art. 5º, XIV e XXXIII, art. 37, § 3º, II;
- Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 – LAI, que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas;
- Lei n.º 13.709/2018 que dispõe sobre a proteção de dados pessoais (LGPD);
- Lei Estadual/GO n.º 18.025/2013, que dispõe sobre a aplicação da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás;
- Resolução Conjunta ATRICON-CCOR 02/2014, com a finalidade de promover a Ouvidoria como instrumento de interação do Tribunal de Contas com a sociedade;
- Lei n.º 16.168/2007, que dispõe sobre a Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado de Goiás.
- Resolução n.º 022/2008, que dispõe sobre o Regimento Interno TCE-GO;
- Resolução Normativa/TCE-GO n.º 004/2012, que dispõe sobre a aplicação da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011;

- Resolução Administrativa nº 18/2023, Regulamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Goiás;
- Resolução Normativa nº 010/2017, que dispõe sobre os critérios para promover a classificação das informações confidenciais produzidas ou custodiadas pelo Tribunal de Contas do Estado de Goiás;
- Resolução Administrativa n.º 017/2024: Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação do Tribunal de Contas do Estado de Goiás;
- NBR ISO 9001:2015: Sistema de Gestão da Qualidade
- NBR ISO 14001:2015: Sistema de Gestão Ambiental
- NBR ISO/IEC 27001:2022: Sistema de Segurança da Informação
- NBR ISO 37001:2017: Sistema de Gestão Antissuborno

## 5. DEFINIÇÕES INICIAIS

**Anonimização:** bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, para o exercício regular de direitos, visando a segurança e a proteção da vida do titular ou de terceiros, garantida pelo Tribunal por meio de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais; por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

**Consulta:** dúvida suscitada na aplicação de dispositivos legais e regulamentares concernentes à matéria de competência do Tribunal, formulada pelas autoridades competentes, nos termos dos artigos 308 e 309 do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE-GO), cuja resposta tem caráter normativo e constitui prejuízo da tese, mas não do fato ou caso concreto.

**Manifestante ou Solicitante:** cidadão ou representante de entidades da sociedade civil organizada, que utilizam o canal da Ouvidoria para protocolar pedidos de acesso à informação.

**Manifestação:** comunicação trazida à Ouvidoria por qualquer interessado com o fim de expressar críticas, sugestões ou elogios, que envolvam a atuação do Tribunal de Contas do Estado de Goiás;

**Pedido de Acesso à Informação:** referente à informação de interesse coletivo e geral, não enquadrada como restrita ou sigilosa, com fundamento na Lei nº 12.527/2011 e Lei Estadual/GO nº 18.025/2013, produzida ou custodiada no âmbito da competência do TCE-GO, exceto aquela que se caracteriza como “consulta”, prevista nos artigos 308 e 309 do Regimento Interno do TCE-GO.

**Suborno:** oferta, promessa, doação, aceitação ou solicitação de uma vantagem indevida de qualquer valor (que pode ser financeiro ou não financeiro).

**Assédio:** é toda e qualquer conduta que caracteriza comportamento abusivo, frequente e intencional, através de atitudes, gestos, palavras ou escritos que possam ferir a integridade física ou psíquica de uma pessoa, vindo a pôr em risco o seu emprego ou degradando o seu ambiente de trabalho.

**Discriminação:** é o ato de diferenciar, distinguir, separar.

## 5.1 Dos Conceitos

### 5.1.1 Da proteção dos Dados Pessoais dos Manifestante/Solicitantes

A proteção dos dados pessoais dos manifestantes se processa pela política geral de tratamento de dados pessoais do Tribunal de Contas do Estado de Goiás, no âmbito da certificação da ISO 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 nº 017/2024 dispõe sobre a Política de Segurança da Informação do Tribunal de Contas do Estado de Goiás.

Os dados pessoais dos solicitantes ficarão sob a guarda exclusiva da Ouvidoria, que procederá à sua anonimização antes de encaminhar o teor do pedido às unidades internas para produção de resposta, exceto se os dados pessoais forem imprescindíveis para o levantamento das informações solicitadas.

### 5.1.2 Da informação sigilosa

O TCE-GO observa o princípio da publicidade como preceito geral, e zela sempre pela transparência dos seus atos de caráter público, tratando o sigilo como exceção. Em respeito às normas aplicáveis, o Tribunal observará se a informação solicitada é um dado classificado como restrito ou sigiloso, tendo o cuidado de fornecer apenas a parte possível de ser divulgada, atentando às devidas justificativas em caso de negativa.

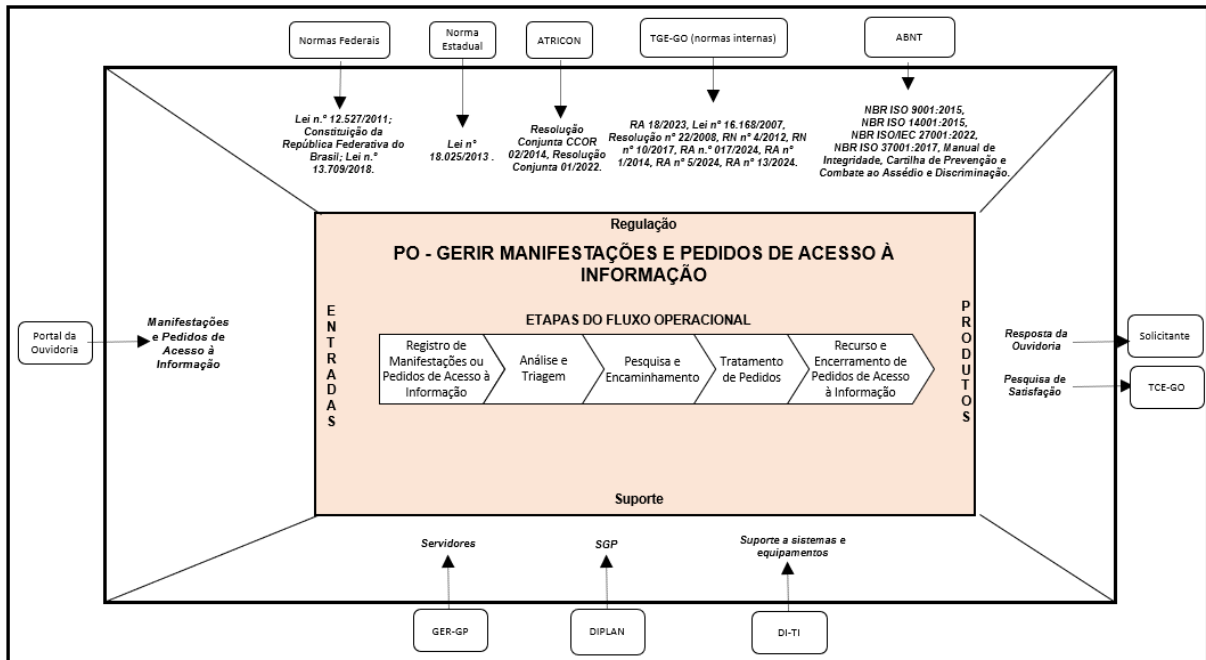
### 5.1.3 Ouvidoria como Unidade Gestora

A Ouvidoria constitui-se como Unidade Gestora exclusiva no tratamento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação no âmbito do TCE-GO, devendo as unidades internas do Tribunal, ao ser procurada pelo cidadão, orientá-lo a contatar a Ouvidoria para protocolar o seu pedido (Art. 41, §4º do Regimento Interno do TCE-GO).

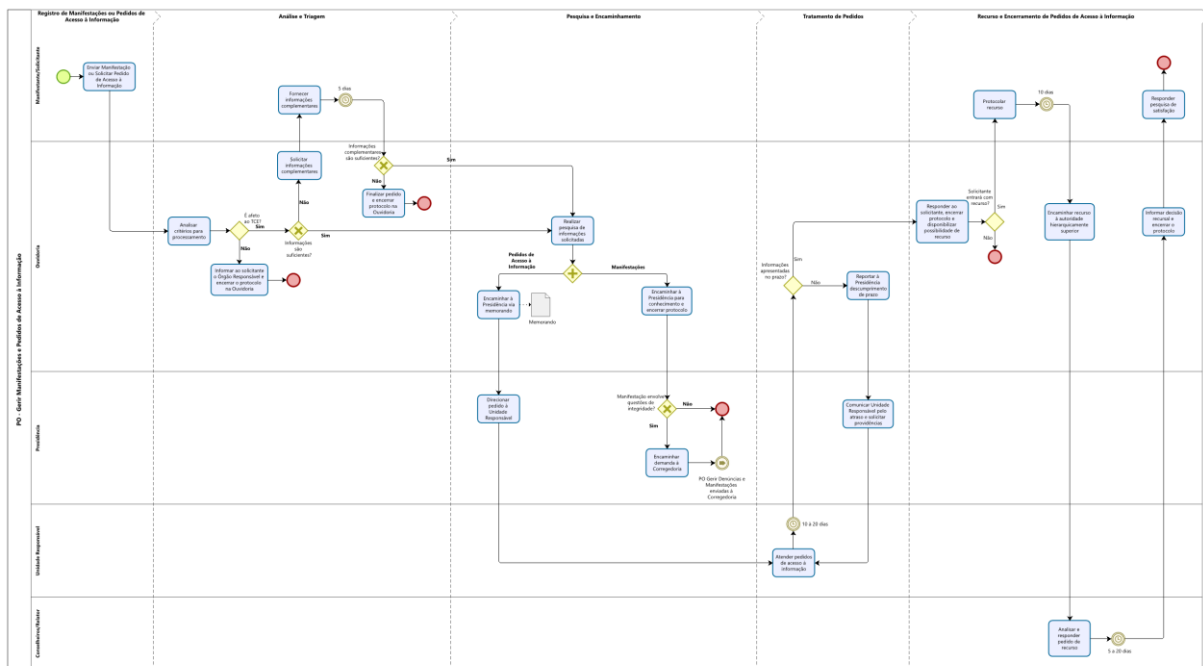
### 5.1.4 Objetividade e Linguagem cidadã

No ato de formulação das respostas, as unidades devem se atentar aos princípios da linguagem cidadã (simples): objetividade (que vai direto ao ponto e informa-se o que realmente interessa); utilidade (proveitosa); simplificação (entendida de maneira fácil e sem exageros na formalidade, evitando-se siglas e palavras técnicas sem a devida explicação dos termos); integridade (informação real, sem alterações que venham a afetá-la); e tempestividade (fornecida no tempo devido). Todas essas características de uma linguagem simples devem ser consideradas no atendimento aos cidadãos ou da própria gestão governamental, que utiliza dados públicos para o cumprimento das suas funções.

## 6. DIAGRAMA DE ESCOPO DE INTERFACE (DEIP)



## 7. FLUXO OPERACIONAL



## 8. DETALHAMENTO DO FLUXO OPERACIONAL

### 8.1 Registro de Manifestações ou Pedidos de Acesso à Informação

#### 8.1.1 Enviar Manifestação ou Solicitar Pedido de Acesso à Informação

O demandante registra a manifestação (inclusive, relacionadas à suborno, assédio e discriminação) ou registra os pedidos de acesso à informação, preferencialmente, por meio do Portal Eletrônico da Ouvidoria disponível em: <https://ouvidoria.tce.go.gov.br/>. Em caso de impossibilidade, os registros podem ser feitos por e-mail (ouvidoria@tce.go.gov.br), telefone, correspondência, ou de forma presencial, mediante agendamento, devendo, nesses casos, a Ouvidoria realizar o registro do pedido no Portal Eletrônico, informando posteriormente o número de protocolo ao solicitante, para acompanhamento.

**Nota 1:** no caso de manifestação, é facultado ao demandante o registro de forma anônima.

## **8.2 Análise e Triagem**

### **8.2.1 Analisar critérios para processamento**

A Ouvidoria analisa se a manifestação ou o pedido de acesso à informação recebido se enquadra na competência institucional do Tribunal, ou seja, se a crítica, sugestão, elogio ou a informação solicitada é produzida pelo TCE-GO ou está sob a sua guarda. Em seguida verifica-se se os dados apresentados na solicitação são suficientes à sua adequada análise interna.

### **8.2.2 Informar ao solicitante o Órgão responsável e encerrar o protocolo na Ouvidoria**

Quando a manifestação ou o pedido de informação não é afeto ao TCE-GO, cumpre à Ouvidoria esclarecer ao cidadão que sua solicitação deve ser protocolada, por ele, no órgão competente, indicando o contato da respectiva Ouvidoria, e encerrar o protocolo na Ouvidoria.

### **8.2.3 Solicitar informações complementares**

Nos casos dos pedidos de acesso à informação, se for necessário, a Ouvidoria solicita informações complementares a fim de identificar todos os elementos considerados mínimos para o encaminhamento do pedido de acesso à informação.

### **8.2.4 Fornecer informações complementares**

O solicitante tem o prazo máximo de 05 (cinco) dias para fornecer as informações complementares sob pena de encerramento do protocolo por ausência de conteúdo que impeça seu adequado encaminhamento.

### **8.2.5 Finalizar pedido e encerrar protocolo na Ouvidoria**

Quando a descrição do pedido for insuficiente para o seu devido encaminhamento e o interessado não complementar as informações no prazo de 05 (cinco) dias, conforme solicitado pela Ouvidoria, o protocolo é encerrado.

## **8.3 Pesquisa e Encaminhamento**

### **8.3.1 Realizar pesquisa de informações solicitadas**



Em se tratando de pedido de acesso à informação e, sendo a resposta de competência do Tribunal, a Ouvidoria certifica se detém a informação solicitada, verificando se as informações se encontram disponíveis no Portal de Transparência do Tribunal ou no banco de dados produzido pela Ouvidoria.

**Nota 2:** a Ouvidoria deve manter banco de dados atualizado, contendo respostas às perguntas mais frequentes, para fins de exposição ativa no site do TCE-GO e para produção de respostas já definidas como padrão pelas Unidades.

#### 8.3.2 Encaminhar Pedido de Acesso à Informação à Presidência via memorando

Os pedidos de acesso à informação, quando não se tratarem de questão recorrente, são encaminhados à Presidência mediante memorando.

#### 8.3.3 Direcionar pedido à Unidade Responsável

A Presidência direciona os pedidos de acesso à informação à Unidade Responsável, para que sejam prestadas as informações solicitadas.

#### 8.3.4 Encaminhar Manifestação à Presidência para conhecimento e encerrar protocolo

No caso de manifestações, estas são encaminhadas para conhecimento da Presidência e, logo após, o protocolo é encerrado pela Ouvidoria.

#### 8.3.5 Encaminhar demandas à Corregedoria

Para os casos de manifestações que envolvem a integridade (suborno), a Presidência encaminha diretamente à Corregedoria.

### 8.4 Tratamento de Pedidos

#### 8.4.1 Atender pedidos de acesso à informação

As unidades internas devem respeitar o prazo máximo de 10 (dez) dias para atendimento dos pedidos de acesso à informação e encaminhá-las à Ouvidoria, ou apresentação de justificativa fundamentada de sua negativa, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

#### 8.4.2 Reportar à Presidência descumprimento de prazo

Vencido o prazo de 10 (dez) dias, sem justificativa para prorrogação do prazo, a Ouvidoria reportará o atraso à Presidência.

#### 8.4.3 Comunicar Unidade Responsável pelo atraso e solicitar providências

A Presidência comunica a Unidade Responsável pelo atraso e solicita providências a fim de atender os pedidos de acesso à informação.

### 8.5 Recurso e Encerramento de Pedidos de Acesso à Informação

#### 8.5.1 Responder ao solicitante, encerrar protocolo e disponibilizar possibilidade de recurso

De posse das respostas, a Ouvidoria envia ao solicitante o documento contendo as informações solicitadas e encerra o protocolo. A contar do recebimento da resposta definitiva o interessado pode protocolar recurso.

#### 8.5.2 Protocolar recurso

O interessado tem o prazo de 10 (dez) dias para interpor recurso quando da negativa da informação ou às razões de sua negativa, além de informação considerada incompatível ou incompleta.

#### 8.5.3 Encaminhar recurso à autoridade hierarquicamente superior

O recurso é enviado, pela Ouvidoria, à autoridade hierarquicamente superior à que assinou a resposta, que deve se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

**Nota 3:** caso a resposta definitiva tenha sido assinada pelo Presidente, Conselheiro ou Auditor substituto de Conselheiro, o recurso é direcionado para sorteio de Relator, que deve encaminhar a matéria ao Plenário em até 20 (vinte) dias.

#### 8.5.4 Analisar e responder o pedido de recurso

A autoridade hierarquicamente superior ou Relator analisa e responde o recurso, e encaminha a resposta à Ouvidoria para informar ao solicitante.

#### 8.5.5 Informar decisão recursal e encerrar o protocolo

Ao receber o documento resposta do recurso, a Ouvidoria o encaminha ao solicitante e encerra o protocolo de atendimento.

#### 8.5.6 Responder pesquisa de satisfação

Seja manifestação ou pedido de acesso à informação, é oportunizada ao solicitante a participação em Pesquisa de Satisfação ao final do atendimento, quanto a atuação da Ouvidoria e ao grau de satisfação com a resposta obtida.

## 9. INDICADORES

### 9.1 Indicadores de Verificação

Periodicidade: trimestral e anual

Nome	Descrição	Forma de cálculo
Quantidade de pedidos de acesso à informação	Relacionar a quantidade de Pedidos registrados nos canais da Ouvidoria	$\sum Pedidos$
Quantidade de Pedidos por Assunto	Relacionar a quantidade de Pedidos por assunto	$\sum Pedidos por assunto$

## 9.2 Indicadores de Controle

Periodicidade: trimestral e anual

Nome	Descrição	Forma de cálculo
Índice de tempestividade no atendimento dos pedidos de acesso à informação	Calcular a quantidade média de dias gastos do recebimento à resposta final enviada ao solicitante.	$\frac{\sum \text{Dias para atendimento de todos os Pedidos}}{\sum \text{Pedidos}}$
Índice de satisfação do usuário	Calcular a porcentagem média dos índices de satisfação dos usuários com relação ao atendimento da Ouvidoria e com a resposta obtida.	<i>Dentre as pesquisas respondidas no período:</i> $\frac{\sum \text{Satisfeitos ou parcialmente satisfeitos}}{\sum \text{Pesquisas respondidas}}$

## 10. CONTROLE DE REGISTROS

Nome do Registro/Código	Armazenamento e Preservação	Distribuição e Acesso*	Recuperação**	Retenção e Disposição
Manifestação /Pedido de Acesso à Informação	Sistema informatizado da Ouvidoria; TCE-Docs; e-mail oficial da Ouvidoria	Acesso controlado por senha aos servidores lotados na Ouvidoria, nas Unidades apuradoras e na área de tecnologia da informação.	Backup	Tempo indeterminado
Dados pessoais dos solicitantes	Sistema informatizado da Ouvidoria; TCE-Docs; e-mail oficial da Ouvidoria	Acesso controlado por senha aos servidores lotados na Ouvidoria, nas Unidades apuradoras e na área de tecnologia da informação.	Backup	Tempo indeterminado
Memorando	TCE-Docs	Acesso controlado por senha aos servidores lotados na Ouvidoria.	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

<b>PO – Gerir Manifestações e Pedidos de Acesso à Informação</b>		
<b>Ouvidoria (OUVID)</b>		
<b>Responsável por</b>	<b>Nome</b>	<b>Função</b>
Elaboração	Nara Rodrigues Silva Rafaella Queiroz de Carvalho	Administrativa
Revisão/Aprovação	Kennedy Trindade	Conselheiro Ouvidor
Controle de Qualidade	Fabício Borges dos Santos	Chefe do Serviço de Gestão da Melhoria Contínua
<b>Controle de Versionamento</b>		
Versão anterior: n. 007 de 30/09/2024	Versão atual: n. 008 de 30/09/2024	Próxima revisão programada: 30/09/2027