



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA GERAL

RESOLUÇÃO Nº 18.705

(Processo nº 2015/50370-4)

O Plenário do Tribunal de Contas do Estado do Pará, no uso de suas atribuições constitucionais, legais e regimentais,

CONSIDERANDO o que estabelece a Resolução nº 17.794, de 10 de fevereiro de 2009, que instituiu o Sistema de Planejamento e Gestão no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Pará;

CONSIDERANDO o processo de implantação da Ouvidoria deste Tribunal de Contas do Estado do Pará;

CONSIDERANDO proposição do Conselheiro Ouvidor distribuída na sessão ordinária de 23 de abril do corrente e a manifestação da Presidência constante da Ata da sessão ordinária nº 5.305, desta data;

R E S O L V E:

unanimemente,

Art. 1º Aprovar a inclusão dos indicadores e da iniciativa que constam no Anexo I desta Resolução, no Objetivo “Facilitar o Exercício do Controle Social”, do Plano Estratégico 2012-2015, do Tribunal de Contas do Estado, modificando a Resolução nº 18.157, de 22.12.2011.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário “Conselheiro Emílio Martins”, em Sessão Ordinária, de 30 de abril de 2015.

LUIS DA CUNHA TEIXEIRA

NELSON LUIZ TEIXEIRA CHAVES

Presidente

MARIA DE LOURDES LIMA DE OLIVEIRA

CIPRIANO SABINO DE OLIVEIRA JÚNIOR

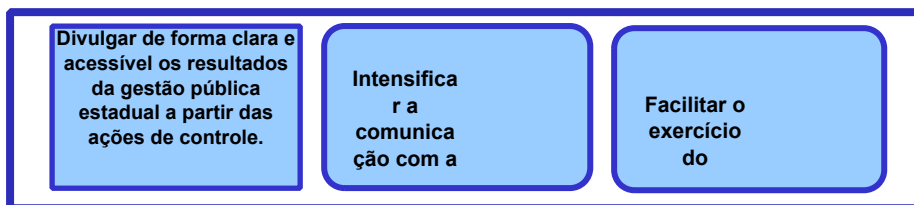
ANDRÉ TEIXEIRA DIAS

ODILON INÁCIO TEIXEIRA



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA GERAL
RESOLUÇÃO Nº 18.705
ANEXO I

Perspectiva Processos Internos



Tema Estratégico: TRANSPARÊNCIA

Objetivo: Facilitar o exercício do controle social.

Indicador: Índice de cumprimento de prazo de atendimento de demandas.

Indicador: Índice de satisfação dos usuários com a atuação Ouvidoria.

Indicador: Ações em eventos de estímulo ao controle social e à transparência.

Indicador: Cidadãos capacitados em eventos de estímulo ao controle social e à transparência.

Iniciativa: Programa “Ouvir para Melhor Servir”.

Objetivos: Facilitar o exercício do controle social.

Indicador: Índice de cumprimento de prazo de atendimento de demandas	
O que mede	O desempenho quanto ao atendimento das demandas dentro do prazo normativo.
Por que medir	Verificar se prazo normativo de atendimento das demandas está sendo cumprido.
Fórmula	$(\text{Somatório das demandas respondidas no prazo normativo} / \text{Somatório das demandas recebidas}) \times 100.$
Responsável	Ouvidoria

Indicador: Índice de satisfação dos usuários com a atuação Ouvidoria	
O que mede	O grau de satisfação dos usuários com a atuação Ouvidoria do TCE-PA.
Por que medir	Verificar a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria do TCE-PA.
Fórmula	$(\text{Somatório das respostas com grau de satisfação positiva com relação à atuação da Ouvidoria} / \text{Somatório das respostas recebidas sobre a atuação da Ouvidoria}) \times 100.$
Responsável	Ouvidoria



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA GERAL

Indicador: Ações em eventos de estímulo ao controle social e à transparência	
O que mede	O desempenho quanto a atuação da Ouvidoria do TCE-PA junto a eventos de estímulo ao controle social e à transparência.
Por que medir	Verificar a amplitude de atuação da Ouvidoria junto a eventos de estímulo ao controle social e à transparência
Fórmula	Somatório das atuações da Ouvidoria junto a eventos de estímulo ao controle social e à transparência.
Responsável	Ouvidoria

Indicador: Cidadãos capacitados em eventos de estímulo ao controle social e à transparência	
O que mede	O desempenho quanto ao número de pessoas capacitadas em eventos de estímulo ao controle social e à transparência promovidos pelo TCE-PA.
Por que medir	Verificar a amplitude das ações de capacitação realizadas pelo TCE-PA relacionadas ao controle social e à transparência.
Fórmula	Somatório das pessoas capacitadas em eventos de estímulo ao controle social e à transparência promovidos pelo TCE-PA.
Responsável	Ouvidoria

Plenário “Conselheiro Emílio Martins”, em Sessão Ordinária, de 30 de abril de 2015.

LUIS DA CUNHA TEIXEIRA

Presidente

NELSON LUIZ TEIXEIRA CHAVES

MARIA DE LOURDES LIMA DE OLIVEIRA

CIPRIANO SABINO DE OLIVEIRA JÚNIOR

ANDRÉ TEIXEIRA DIAS

ODILON INÁCIO TEIXEIRA