

X - recepcionar, tramitar, acompanhar, controlar, baixar e arquivar processos e demais documentos expedidos e recebidos, de âmbito interno e externo, de interesse da Ouvidoria;

XI - executar os serviços de representação e de confiança do Ouvidor;

XII - elaborar os relatórios da Ouvidoria;

XIII - desempenhar outras funções que lhe forem atribuídas por determinação do Ouvidor ou por deliberação do Tribunal Pleno.

Art. 6º O Presidente colocará à disposição do Ouvidor os servidores solicitados e considerados necessários ao funcionamento da Ouvidoria, no limite máximo de 03 (três), sem prejuízo da indicação para o cargo comissionado a que se refere o § 1º, do art. 4º.

CAPÍTULO III FUNCIONAMENTO

Art. 7º A Ouvidoria receberá as demandas por meio dos seus canais de comunicação:

I - Portal TCE-PA, Ouvidoria on-line e e-SIC;

II - e-mail;

III - correspondência;

IV - telefone;

V - atendimento presencial;

VI - caixa coletora.

Art. 8º Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado de gerenciamento de dados, onde receberão numeração própria, permitindo o acompanhamento de sua tramitação por parte do demandante.

Parágrafo único. O sistema deverá possibilitar o gerenciamento das demandas, a emissão de relatórios gerenciais e o controle de prazos.

Art. 9º As demandas apresentadas à Ouvidoria serão classificadas nos seguintes tipos:

I - sugestão;

II - elogio;

III - crítica ou reclamação;

IV - esclarecimento;

V - solicitação de providência;

VI - orientação técnica;

VII - pedido de acesso à informação;

VIII - comunicação de irregularidade;

IX - denúncia;

X - outra, quando não classificada de acordo com os tipos previstos nos incisos anteriores.

(* inciso V com redação alterada e renumeração dos incisos processada pelo ato nº 78 de 05.07.2018

Art. 10. As demandas serão recebidas na forma de sugestão quando apresentarem ideia ou proposta relativa:

I - ao aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal;

II - à melhoria dos processos de trabalho do Tribunal;

III - à prevenção, a correção de falhas e omissões durante a prestação dos serviços ou no curso dos processos de trabalho.

Art. 11. As demandas serão recebidas na forma de elogio quando apresentarem apreço, reconhecimento ou satisfação decorrente de um serviço prestado ou da atuação do Tribunal ou de seu servidor, quando no exercício de suas funções.

(* Art. 11 com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018

Art. 12. As demandas serão recebidas na forma de crítica ou reclamação quando expressarem insatisfação, desagrado ou protesto decorrente de um serviço prestado ou da atuação do Tribunal ou de seu servidor, quando no exercício de suas funções.

(* Art. 12 com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018

Art. 13. As demandas serão recebidas na forma de esclarecimento quando solicitarem explicação acerca de um serviço prestado pelo Tribunal ou sobre o seu funcionamento.

(* Art. 13 com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018

Art. 13-A. As demandas serão recebidas na forma de solicitação de providência quando constituídas por requerimento de adoção de providência por parte do Tribunal, relativa a serviço por ele prestado.

(* Art. 13-A incluído pelo ato nº 78 de 05.07.2018

Art. 14. As demandas serão recebidas na forma de orientação técnica quando tratarem de pedido de orientação sobre matéria referente à área de atuação do Tribunal.

§ 1º A orientação técnica será realizada mediante a indicação de jurisprudência pertinente e estará isenta de qualquer conteúdo normativo, consistindo em simples sugestão ao demandante, não se constituindo, em hipótese alguma, em pré-julgamento de tese.

§ 2º A orientação técnica não se confunde com a consulta prevista na Lei Orgânica do Tribunal.

Art. 15. As demandas serão recebidas na forma de pedido de acesso à informação quando formuladas nos termos da Lei nº 12.527/2011 e da Resolução nº 18.806/2016 ou da Lei nº 13.709/2018.

(* caput do Art. 15 com redação alterada pelo ato nº 83 de 19.05.2021

§ 1º O pedido de acesso à informação deve observar os procedimentos e requisitos dispostos no Regimento Interno do Tribunal e em ato normativo próprio.

§ 2º Os pedidos de acesso à informação que não atenderem os requisitos estabelecidos nos normativos citados no parágrafo anterior serão arquivados, sem apreciação.

Art. 16. As demandas serão recebidas na forma de comunicação de irregularidade quando versarem sobre indícios de ilegalidade ou irregularidade em serviço prestado pelo Tribunal, ou na atuação de autoridade, servidor, estagiário, terceirizado, contratado do Tribunal ou de agente público a ele jurisdicionado.

(* Art. 16 com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018

§ 1º As demandas recebidas na forma de comunicação de irregularidade serão classificadas em:

I - comunicação de irregularidade interna: quando trouxerem informações acerca de suposta ilegalidade ou irregularidade cometida por autoridade, servidor, estagiário, terceirizado ou contratado do Tribunal;

II - comunicação de irregularidade externa: quando trouxerem informações acerca de suposta ilegalidade ou irregularidade praticada por jurisdicionado do Tribunal, que possa ensejar procedimentos para a apuração dos fatos, de acordo com as prerrogativas do Tribunal, inscritas no inciso IV, do art. 116, da Constituição Estadual e na Lei Orgânica do Tribunal.

§ 2º As comunicações de irregularidades recebidas pela Ouvidoria serão encaminhadas, por despacho do Ouvidor, à unidade competente.

§ 3º Constatados os indícios de ilegalidade ou irregularidade, a unidade competente submeterá o feito ao Presidente, ao Corregedor ou ao Relator, como representação, nos termos do Regimento Interno do Tribunal.

§ 4º Ausentes os indícios de ilegalidade ou irregularidade, a unidade competente submeterá o feito ao Presidente, ao Corregedor ou ao Relator com proposta de arquivamento.

§ 5º A unidade competente deverá informar o teor de sua conclusão à Ouvidoria, que dará ciência ao demandante.

§ 6º Quando a comunicação de irregularidade trouxer informações acerca de suposta ilegalidade ou irregularidade cometida por autoridade, servidor, estagiário, terceirizado ou contratado do Tribunal, em conjunto com jurisdicionado, que possa ensejar procedimentos para a apuração dos fatos, de acordo com as prerrogativas do Tribunal, inscritas no inciso IV, do art. 116, da Constituição Estadual e na Lei Orgânica do Tribunal, esta será desmembrada em duas ou mais objetivando a apuração.

Art. 17. As demandas serão recebidas na forma de denúncia quando atenderem aos requisitos formais de admissibilidade previstos no Regimento Interno do Tribunal ou no Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis da Administração Direta, das Autarquias e das Fundações Públicas do Estado do Pará.

§ 1º Por despacho do Ouvidor, para verificação das formalidades regimentais e decisão quanto à admissibilidade de seu processamento, as denúncias serão encaminhadas ao Presidente o qual poderá adotar providências urgentes e prévias que julgar necessárias.

(* §1º com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018

§ 2º Admitida a denúncia, a Ouvidoria deverá ser notificada para que possa dar ciência ao demandante .

(* §2º com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018

§ 3º As demandas não admitidas como denúncia serão tratadas como comunicação de irregularidade e encaminhadas, por despacho do Ouvidor, à unidade técnica competente para a devida verificação.

(* §3º inserido pelo ato nº 78 de 05.07.2018

Art. 18. As demandas recebidas pela Ouvidoria, após o respectivo registro, serão, conforme o caso, enviadas às unidades competentes do Tribunal, com a indicação expressa das providências a serem tomadas, cujo prazo de atendimento será de 10 (dez) dias.

(* Art. 18 "caput" com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018

§ 1º A pedido da unidade competente, em função da complexidade da demanda, o Ouvidor poderá ampliar o prazo inicial em até:

I - 05 (cinco) dias, em se tratando de demanda classificada nos incisos III, IV, V, VI, VII ou X do art. 9º;

(* inciso I com redação alterada pelo ato nº 83 de 19.05.2021

II - 08 (oito) dias, em se tratando de demanda classificada nos incisos VIII ou IX do art. 9º.

(* inciso II com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018

§ 2º As unidades competentes darão caráter preferencial ao atendimento das demandas oriundas da Ouvidoria, responsabilizando-se seus dirigentes pela observância dos prazos estipulados neste Ato.

§ 3º O descumprimento injustificado do prazo fixado para resposta às demandas oriundas da Ouvidoria ocasionará a comunicação do fato à Presidência e ao Corregedor para as providências cabíveis.

Art. 19. Na hipótese de demanda que, embora apresentada à Ouvidoria deste Tribunal, tenha como destinatário outro órgão ou entidade, ao seu autor será indicado o encaminhamento mais adequado para o seu atendimento.

Art. 20. As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de 03 (três) dias, contados da data em que a Ouvidoria solicitar a complementação de informação. .

(* Art. 20 "caput" com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018

§ 1º O prazo de atendimento da demanda ficará suspenso até o recebimento pela Ouvidoria da complementação de informação solicitada.

§ 2º Decorrido o prazo estabelecido no caput deste artigo, sem a devida complementação, a demanda será cancelada e arquivada por insuficiência de conteúdo.

Art. 21. As demandas recebidas pela Ouvidoria serão canceladas e arquivadas, quando:

I - forem registradas em duplicidade;

II - apresentarem conteúdo vazio ou ininteligível;

III - contiverem conteúdo inapropriado ou palavras de baixo calão.

Art. 22. Será garantido a todos os demandantes da Ouvidoria o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, salvo quando não houver identificação do autor.

(* Art. 22 "caput" com redação alterada pelo ato nº 78 de 05.07.2018

Parágrafo único. No caso de demandas recebidas como comunicação de irregularidade ou denúncia, o prazo de retorno poderá ser prorrogado, justificadamente, devendo ser dado ciência ao demandante.

Art. 23. Será assegurado o sigilo da autoria da demanda sempre que solicitado ou quando necessário, garantindo a todos os demandantes um caráter de discrição e de fidedignidade ao que lhes for transmitido.