

atualizados periodicamente, com vistas a minimizar o número de solicitações internas;  
 XIII - apresentar ao Presidente relatórios trimestrais e anual de suas atividades;  
 XIV - desempenhar outras funções que lhe forem atribuídas por deliberação do Tribunal Pleno.

**CAPÍTULO II  
DIREÇÃO**

Art. 4º A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Pará será coordenada por um Conselheiro, designado pelo Tribunal Pleno, por indicação do Presidente, na forma do art. 19, do Ato nº 63/2012.

Parágrafo único. As funções de Ouvidor serão exercidas pelo prazo de 2 (dois) anos, salvo se o mandato do Presidente se encerrar em data anterior.

Art. 5º O Ouvidor será auxiliado por um Assessor de Ouvidoria, que terá as seguintes atribuições:

I - gerenciar, externa e internamente, as relações da Ouvidoria;  
 II - executar os serviços de representação e de confiança do Ouvidor;  
 III - assessorar o Ouvidor:

a) na supervisão e coordenação das atividades da Ouvidoria;  
 b) na redação da correspondência e dos despachos, reunindo os subsídios necessários;

IV - organizar e encaminhar a correspondência fazendo a devida triagem;

V - receber servidores e visitantes, providenciando o encaminhamento dos assuntos ao Ouvidor;

VI - organizar a agenda de compromissos da Ouvidoria;

VII - elaborar os relatórios trimestrais e anual da Ouvidoria;

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

Parágrafo único. Cabe ao Ouvidor a indicação do Assessor de Ouvidoria para fins de nomeação pelo Presidente.

**CAPÍTULO III  
FUNCIONAMENTO**

Art. 6º A Ouvidoria receberá as demandas por meio da internet, telefone, carta ou atendimento pessoal na sede do Tribunal.

Art. 7º Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado de gerenciamento de dados, onde receberão numeração própria para acompanhamento da tramitação por parte do demandante.

Art. 8º As demandas encaminhadas à Ouvidoria serão classificadas nos seguintes tipos:

I - denúncias;  
 II - reclamações;  
 III - críticas;  
 IV - sugestões;  
 V - elogios;  
 VI - solicitações de informações;

VII - outros, quando não classificados de acordo com os tipos previstos nos incisos anteriores.

Art. 9º A demanda será recebida na forma de denúncia ou reclamação quando:

I - conter indícios de danos ao erário;  
 II - apontar para ilegalidade de despesa pública;  
 III - sua averiguação for considerada dever do Tribunal;  
 IV - implicar na quebra de legalidade, legitimidade ou economicidade da despesa pública;  
 V - versar sobre atos, ações ou omissões de funcionários do Tribunal no desempenho de suas funções.

§1º Por despacho do Ouvidor, as demandas referidas no caput serão encaminhadas ao Relator da área de gestão correspondente para aferir os pressupostos de admissibilidade contidos no art. 227, do Ato nº 63/2012.

§ 2º A demanda não processada nos termos do parágrafo anterior deverá ser tratada como reclamação e encaminhada a unidade técnica de fiscalização do Tribunal para a devida verificação.

Art. 10. As demandas serão recebidas como críticas, sugestões e elogios quando versarem sobre o desempenho das atividades do Tribunal, as quais serão utilizadas como parâmetro da qualidade e eficiência dos serviços prestados aos seus jurisdicionados.

Art. 11. Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria, após o respectivo registro, serão enviadas as unidades de apoio, assessoramento e gestão do Tribunal com a indicação expressa das providências a serem tomadas, cujo prazo inicial de atendimento será de 30 (trinta) dias, devendo ser dado retorno neste prazo, ao demandante.

Parágrafo único. As unidades do Tribunal darão caráter preferencial ao atendimento das demandas da Ouvidoria.

Art. 12. A Ouvidoria comunicará ao Presidente, ao Corregedor ou ao Relator conforme o caso, acerca de demanda recebida no exercício de suas atividades que conter indício de irregularidade ou ilegalidade na atuação de autoridade ou de servidor do Tribunal.

Art. 13. Será garantido a todos os usuários da Ouvidoria o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados, salvo quando não houver identificação do autor.

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

Art. 14. A atuação da Ouvidoria não suspende ou interrompe prazos em processos em tramitação no TCE-PA.

**CAPÍTULO IV  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 15. Os procedimentos operacionais da Ouvidoria serão definidos no Manual de Procedimentos Internos, a ser elaborado pelo Ouvidor, e submetido à aprovação do Tribunal Pleno, no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados a partir da designação pelo Tribunal Pleno do primeiro Ouvidor.

Art. 16. No prazo de 90 (noventa) dias, a contar da vigência deste Ato, a Presidência deverá assegurar a disponibilização no portal do TCE-PA na internet, de link específico da Ouvidoria.

FLUXOGRAMA

