

ORDEM DE SERVIÇO GP Nº 02/2022

Regulamenta os procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria e pelo canal da “Ouvidoria das Mulheres” sobre as demandas recebidas.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO, CONSELHEIRO DIMAS RAMALHO, no uso das atribuições previstas na Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, e no Regimento Interno,

CONSIDERANDO as disposições da Resolução nº 16/2022, de 09 de novembro de 2022;

CONSIDERANDO o dever de garantir a qualidade dos serviços prestados à sociedade e aos(às) servidores(as), prestadores(as) de serviços, estagiários(as) deste do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo;

CONSIDERANDO a necessidade de adotar procedimentos padronizados para o encaminhamento das demandas recebidas;

CONSIDERANDO a criação de um canal específico, a Ouvidoria das Mulheres, para acolher as notícias/denúncias de assédio moral, sexual e discriminação, bem como de questões envolvendo violações dos direitos das mulheres,

RESOLVE:

Artigo 1º - A presente Ordem de Serviço regulamenta os procedimentos de tratamento e encaminhamento das demandas recebidas pela Ouvidoria.

Artigo 2º - As demandas recebidas pela Ouvidoria serão classificadas, quanto ao seu conteúdo, em:

I – reclamação: manifestação de insatisfação com ação ou omissão do Tribunal, seus órgãos e agentes;

- II – notícia de fato: relato de ato irregular praticado por agente, órgão ou entidade sujeito ao controle exercido pelo Tribunal;
- III – sugestão: proposta de aprimoramento ou inovação das atividades do Tribunal;
- IV – elogio: demonstração de reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo Tribunal ou pela atuação de seus agentes;
- V – solicitação: formalização de pedido de providência, orientação ou esclarecimento sobre a atuação do Tribunal;
- VI – denúncia: notícia de fatos que configurem assédio moral, assédio sexual ou discriminação, identificados no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, inclusive em situações que ocorram durante atividades externas.

Artigo 3º - O procedimento administrativo relativo à análise da demanda observará os princípios da eficiência e da celeridade e visará a uma efetiva resolução, compreendendo as seguintes ações:

- I – recepção da demanda no canal de atendimento adequado;
- II – emissão de comprovante de recebimento da demanda;
- III – análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV – elaboração de resposta conclusiva; e
- V – encaminhamento de resposta ao demandante.

Parágrafo único - Considera-se resposta conclusiva o ato administrativo mediante o qual a Ouvidoria ou o canal “Ouvidoria das Mulheres” fornece ao usuário informações objetivas sobre a providência adotada ou, conforme o caso, sobre a impossibilidade de se adotar qualquer providência quanto à demanda encaminhada.

Artigo 4º - Em nenhuma hipótese a Ouvidoria recusará o recebimento de demandas formuladas nos termos da Resolução nº 16/2022.

§ 1º - O encaminhamento de demandas à Ouvidoria terá como diretrizes a eliminação de formalidades ou exigências que representem ônus desnecessário ao(à) autor(a) e a dispensa da exposição de seus motivos determinantes.

§ 2º - A Ouvidoria assegurará ao(à) autor(a) da demanda a proteção de sua identidade por meio do sigilo de seus dados pessoais, nos termos do inciso I do § 1º do artigo 31 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), do § 7º do artigo 10 da Lei nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário de Serviços Públicos) e da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) preservando, inclusive, os dados pessoais sensíveis e quaisquer outras informações que possam identificá-lo(a).

§ 3º - O compartilhamento das informações de identificação do(a) autor(a) com outros Órgãos Públicos e demais Entidades Públicas ou Privadas será feito em estrita observância às disposições do artigo 26 da Lei Geral de Proteção de Dados e aos requisitos fixados pelo Supremo Tribunal Federal na decisão relativa à ADI 6.649 e à ADPF 695.

Artigo 5º - As demandas anônimas recebidas retratando situações de potencial ilicitude disciplinar serão encaminhadas à comissão competente para averiguação dos fatos noticiados, com o objetivo de conferir-lhes veracidade, a fim de permitir posterior instauração, se for o caso, de sindicância e/ou de processo administrativo disciplinar.

§ 1º - Para fins de prevenção a retaliações e represálias contra o(a) autor(a), para promoção da integridade pública e do controle social ou por solicitação de sigilo de fonte, a comunicação da Ouvidoria à comissão competente preservará a qualificação do(a) denunciante.

§ 2º - No caso de demanda registrada na forma do *caput*, o envio de resposta conclusiva fica condicionado à apresentação de endereço postal ou eletrônico.

Artigo 6º - Cabe à Ouvidoria divulgar amplamente os seguintes meios de contato para recebimento de demandas:

I – postal: Av. Rangel Pestana, 315 - Centro - CEP: 01017-906 - São Paulo – SP;

II – telefones: 0800-8007575 ou 11-99508-7638 (Whatsapp);

III – e-mail: ouvidoria@tce.sp.gov.br ou ouvidoria-mulheres@tce.sp.gov.br;

IV – atendimento presencial nas dependências do Tribunal;

V – sistema informatizado disponibilizado no portal da Ouvidoria:
<https://www.tce.sp.gov.br/ouvidoria>.

Parágrafo único - Serão disponibilizados aos(às) interessados(as) meios para consultar o andamento de sua demanda.

Artigo 7º - A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva à demanda, no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do seu recebimento, prorrogável por 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Artigo 8º - Quando necessário, a Ouvidoria solicitará às unidades do Tribunal ou, conforme o caso, aos órgãos e entidades jurisdicionados, o encaminhamento de informações ou esclarecimentos necessários ao atendimento da demanda, no prazo de 10 (dez) dias, prorrogável, uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

Parágrafo único - Recebidas as informações ou esclarecimentos, a Ouvidoria formalizará resposta conclusiva ao(à) autor(a) da demanda observado o prazo máximo previsto no artigo 7º.

Artigo 9º - Se o conteúdo da demanda se mostrar superficial, genérico ou evasivo, impossibilitando a sua análise pela Ouvidoria ou pela unidade, órgão ou entidade por ela acionada, será solicitado ao(à) autor(a) que complemente sua manifestação no prazo de 10 (dez) dias.

Parágrafo único - O pedido de complementação da demanda interrompe os prazos previstos nos artigos 7º e 8º, sendo a contagem reiniciada a partir do atendimento à complementação.

Artigo 10 - A demanda será arquivada sem o encaminhamento de resposta conclusiva sempre que o(a) autor(a):

I – faltar com a verdade na exposição dos fatos;

II – não proceder com lealdade, urbanidade ou boa-fé; ou

III – não atender ao pedido de complementação da demanda no prazo previsto no artigo 9º.

Parágrafo único - O(A) autor(a) será comunicado(a) do arquivamento de sua demanda.

Artigo 11 - Quando receber demanda que requeira ação imediata, de caráter emergencial, ou que demonstre a existência de risco ao erário, a Ouvidoria fará comunicação direta à Presidência, para as providências cabíveis.

DAS NOTÍCIAS DE ASSÉDIO E DISCRIMINAÇÃO

Artigo 12 – O procedimento para análise e encaminhamento de notícia de assédio moral e/ou sexual e discriminação no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo observará as seguintes disposições:

I - a notícia deverá ser protocolada junto aos canais da Ouvidoria indicados no artigo 6º;

II - após o registro em sistema informatizado, o(a) noticiante receberá número de protocolo para acompanhamento da tramitação do fato noticiado;

III - a Ouvidoria e o canal “Ouvidoria das Mulheres” serão responsáveis pelo recebimento das demandas e seus respectivos encaminhamentos;

IV – a Ouvidoria encaminhará ao canal “Ouvidoria das Mulheres” as notícias com conteúdo relacionado às atribuições dele exclusivas.

§ 1º - O canal “Ouvidoria das Mulheres” atuará com autonomia e sigilo quando do processamento e encaminhamento dos assuntos relativos às suas atribuições, estabelecidas no artigo 10 da Resolução nº 16/2022.

§ 2º - São requisitos necessários ao recebimento e ao tratamento da notícia pela Ouvidoria e pelo canal “Ouvidoria das Mulheres” para ulterior encaminhamento ao órgão competente:

I – dados mínimos que possam qualificar o(a) ofendido(a) e o(a) ofensor(a);

II – a descrição circunstanciada dos fatos.

Artigo 13 - A Ouvidoria registrará as providências tomadas, visando ao aperfeiçoamento da prestação do serviço público, podendo, a critério da comissão competente, promover a mediação e/ou a conciliação entre o(a) ofendido(a) e o(a) autor(a) do fato (art. 13, incisos III e VII, da Lei nº 13.460/2017).

§ 1º - Havendo composição entre as partes, o resultado alcançado no âmbito da Ouvidoria será comunicado à comissão competente, com o objetivo de que esta finalize a notícia remetida.

§ 2º - Caso a composição não tenha sido alcançada, a denúncia deverá ser devolvida à comissão competente que, independentemente do desfecho obtido, deverá comunicar o resultado à Ouvidoria para fins estatísticos (nos termos do art. 14, inciso II, da Lei nº13.460/2017) e de encerramento da notícia protocolizada.

Artigo 14 - A Ouvidoria manterá registros estatísticos específicos relacionados a denúncias e/ou manifestações que noticiem a prática de assédio moral, sexual e/ou discriminação.

Artigo 15 - Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

São Paulo, 21 de novembro de 2022.

DIMAS RAMALHO
PRESIDENTE