

RESOLUÇÃO Nº 19/2023

Dispõe sobre a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo e dá outras providências.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, em especial as previstas no inciso II do artigo 3º da Lei Orgânica da Corte, bem como as dispostas nas alíneas “a” e “c” do inciso IV do artigo 114 e no artigo 251 do Regimento Interno;

CONSIDERANDO a missão, visão e valores desta Corte de Contas;

CONSIDERANDO que a Constituição Federal tem a igualdade como princípio e objetivo fundamental da República, o que implica na necessidade de promover e proteger os direitos humanos de todas as pessoas, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação;

CONSIDERANDO a relevância das manifestações do público externo e interno para o aperfeiçoamento da participação na administração pública e do controle social na aplicação dos recursos públicos;

CONSIDERANDO a importância de fortalecer um instrumento de comunicação cada vez mais participativo à sociedade;

CONSIDERANDO os conceitos expressos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que conduz sua aplicabilidade aos Tribunais de Contas, bem como as atribuições nela definidas às Ouvidorias;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que disciplina a prática da cultura da transparência nos órgãos públicos, estabelecendo a criação de canais de acesso à informação disponibilizados por todos os entes públicos;

CONSIDERANDO o disposto no Código de Ética dos Servidores do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, instituído pela Resolução nº 08/2021, no que concerne a todo tipo de discriminação;

CONSIDERANDO a necessidade de acompanhamento, prevenção e combate ao assédio moral, sexual e discriminação, bem como questões envolvendo violações dos direitos das mulheres, de forma a contribuir para a eliminação da violência de gênero;

CONSIDERANDO a Convenção Interamericana contra o Racismo, a Discriminação Racial e Formas Correlatas de Intolerância, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 1, de 18 de fevereiro de 2021; e

CONSIDERANDO o compromisso do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCESP) na implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU, dentre eles o ODS 5 (Igualdade de Gênero), o ODS 8 (Trabalho Decente), o ODS 10 (Redução de Desigualdades) e o ODS 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes);

RESOLVE:

Artigo 1º - A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, vinculada ao Gabinete da Presidência, fica reorganizada nos termos desta Resolução.

§ 1º - A Ouvidoria servirá como instrumento de comunicação e participação dos usuários no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Corte à sociedade, destinando-se também ao recebimento das demandas de servidores e servidoras do Tribunal de Contas, de estagiários, colaboradores e visitantes.

§ 2º - A atuação da Ouvidoria deve observar, além dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, as seguintes diretrizes:

1 - autonomia no exercício das atribuições descritas no § 1º deste artigo;

2 - presteza, respeito, cordialidade e confidencialidade nos atendimentos;

3 - compromisso com o auxílio na gestão do Tribunal de Contas; e

4 - adoção de linguagem simples, clara, objetiva e compreensível.

Artigo 2º - É garantido a qualquer interessado o direito de apresentar à Ouvidoria comunicações sobre possíveis irregularidades, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias relacionados aos serviços públicos prestados pelo Tribunal de Contas.

Parágrafo único - Excetua-se do disposto no “caput” deste artigo as denúncias relativas a administradores ou responsáveis sujeitos à jurisdição do Tribunal, que deverão ser dirigidas ao Conselheiro Presidente, observadas as disposições contidas nos artigos 110 a 112 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, e nos artigos 214 a 225 do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

Artigo 3º - A Ouvidoria pode ser acessada:

I - presencialmente:

a) na Sede do Tribunal de Contas;

b) por intermédio das caixas de coleta, instaladas nos prédios da capital e em todas as Unidades Regionais.

II - remotamente, pelos seguintes canais:

a) página eletrônica da ouvidoria (www.tce.sp.gov.br/ouvidoria);

b) e-mail (ouvidoria@tce.sp.gov.br e ouvidoria-mulheres@tce.sp.gov.br);

c) telefones 0800-8007575 e (11) 3292-3742 (exclusivo para Ouvidoria das Mulheres);

d) whastapp (11) 99508-7638; e

e) aplicativo Portal TCESP, disponível para instalação na loja virtual de aplicativos para smartphone ou tablet.

III - outros meios criados para essa finalidade, em regulamento próprio, devidamente publicado.

Artigo 4º - A Ouvidoria conta com a seguinte estrutura:

I - Gabinete do Responsável pela Ouvidoria, em nível de Diretoria Técnica de Divisão;

II - Seção de Expediente;

III - Seção de Serviço de Informações ao Cidadão (SIC); e

IV - Seção da Ouvidoria das Mulheres.

Parágrafo único - A chefia da Seção da Ouvidoria das Mulheres será exercida, necessariamente, por uma servidora efetiva e estável.

Artigo 5º - O responsável pela Ouvidoria, também denominado Ouvidor, será um servidor efetivo e estável, designado pelo Conselho Presidente, com ratificação pelo Plenário, que atenda aos seguintes requisitos:

I - possuir Certificação em Ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida;

II - não ter sido condenado:

a) em procedimento disciplinar ou ético nos último cinco anos;

b) pela prática de ato de improbidade administrativa; e

c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

Parágrafo único - A certificação mencionada no inciso I deste artigo poderá ser comprovada em até seis meses após a designação do Ouvidor.

Artigo 6º - Compete ao Ouvidor:

I - coordenar, administrar e avaliar as atividades da Ouvidoria, observadas a legislação e as normas específicas;

II - orientar e zelar pela tempestividade, uniformização, eficiência, coerência e qualidade das respostas às manifestações recebidas pela Ouvidoria;

III - formular ações e projetos, buscando o constante aprimoramento e eficiência das atividades da Ouvidoria;

- IV** - impedir a utilização político-partidária dos instrumentos sob sua coordenação;
- V** - estimular a capacitação dos servidores do quadro para o contínuo aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- VI** - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias, observando as regras estabelecidas pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- VII** - submeter ao Relator ou Julgador Singular competente toda e qualquer demanda que envolva matéria tratada em autos previamente distribuídos;
- VIII** - propor a realização de cursos, eventos e seminários que envolvam assuntos relacionados com as atividades da Ouvidoria;
- IX** - encaminhar à Presidência queixas, críticas, reclamações, informações e observações sobre inadequação de procedimentos adotados pelos Membros do Tribunal de Contas;
- X** - dar conhecimento ao Conselheiro Presidente quando as informações recebidas requerirem ações de caráter emergencial;
- XI** - apresentar à Presidência relatórios trimestrais e anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Artigo 7º - São atribuições da Seção de Expediente da Ouvidoria:

- I** - receber comunicações de possíveis irregularidades, reclamações, solicitações, sugestões e elogios em relação aos serviços prestados pelo Tribunal de Contas;
- II** - receber, de qualquer pessoa, denúncias de atos que possam configurar:
 - a)** assédio moral, assédio sexual ou discriminação, praticado no âmbito do Tribunal de Contas, inclusive em situações que ocorram durante atividades externas;
 - b)** afronta ao Código de Ética dos Servidores do Tribunal de Contas;
 - c)** irregularidades em procedimentos internos do Tribunal de Contas;
 - d)** infrações funcionais passíveis de aplicação de penas disciplinares, nos termos do artigo 251, da Lei nº 10.261, de 28 de outubro de 1968.

III - processar o recebimento, a triagem, a classificação, o atendimento e eventual distribuição às áreas competentes das demandas encaminhadas à Ouvidoria;

IV - facilitar o acesso aos serviços prestados pela Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

V - promover medidas corretivas sempre que identificar problemas no atendimento aos usuários;

VI - executar as ações e projetos relacionados às atividades da Ouvidoria;

VII - registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas, utilizando sistema eletrônico para tal fim desenvolvido;

VIII - atuar na prevenção e eventual resolução de conflitos noticiados na demanda, quando pertinente, nos termos do regulamento próprio.

Parágrafo único - Quando a manifestação não se enquadrar em nenhuma das hipóteses descritas nos incisos I e II deste artigo, o requerente será orientado sobre o encaminhamento cabível para satisfazer sua demanda.

Artigo 8º - São atribuições da Seção de Serviço de Informações ao Cidadão (SIC):

I - atender e orientar o público quanto aos procedimentos e formas de acesso as informações;

II - prestar informação sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;

III - protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações;

IV - manter registros estatísticos específicos relacionados aos pedidos de informação, com emissão de relatórios anuais;

V - propor com base nas demandas recebidas, a adoção de iniciativas que busquem a melhoria das informações prestadas pelo Tribunal de Contas, por intermédio dos canais eletrônicos de comunicação existentes;

VI - propor adequações no sistema, quando for o caso, para maior eficácia no atendimento, bem como quanto a forma e medidas a serem adotados pelas unidades do Tribunal de Contas;

VII - aplicar, no que couber, os procedimentos previstos na Lei Federal nº 12.527, de 18 de dezembro de 2011.

Artigo 9º - São atribuições da Seção da Ouvidoria das Mulheres:

I - receber as demandas relativas à igualdade de gênero, participação feminina e violência contra as mulheres, envolvendo servidoras, bem como estagiárias, colaboradoras e visitantes, em ocorrências internas e externas relacionadas diretamente às atividades do Tribunal de Contas;

II - propor, com base nas demandas recebidas, a adoção de iniciativas que busquem a igualdade de gênero, a participação feminina e o combate à violência contra as mulheres;

III - promover a integração da Ouvidoria e os demais órgãos e instituições envolvidos na prevenção e no combate da violência contra as mulheres, bem como propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas e iniciativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Contas sobre o assunto;

IV - encaminhar, com o consentimento da manifestante e quando a situação assim permitir, as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso.

§ 1º - As demandas mencionadas neste artigo deverão ser encaminhadas à Ouvidoria para a adoção de providências, quando cabíveis, sem prejuízo da competência específica de outras unidades sobre o assunto.

§ 2º - O tratamento das demandas envolvendo violência contra as mulheres ocorrerá de forma autônoma e sigilosa no âmbito da Seção da Ouvidoria das Mulheres.

§ 3º - Mediante solicitação da manifestante, a Seção da Ouvidoria das Mulheres encaminhará a servidora vítima de violência à Diretoria de Saúde e Assistência Social - DASAS, para fins de atendimento especializado.

Artigo 10 - As denúncias previstas no inciso II do artigo 7º serão encaminhadas às comissões responsáveis, para as providências cabíveis.

§ 1º - As denúncias anônimas poderão ser recebidas pela Ouvidoria e igualmente encaminhadas às comissões responsáveis para averiguação dos fatos noticiados, com o objetivo de conferir-lhes veracidade, a fim de permitir posterior instauração, se for o caso, do procedimento cabível na espécie.

§ 2º - No caso de solicitação de sigilo de fonte, a comunicação da Ouvidoria às comissões responsáveis preservará a qualificação do denunciante.

Artigo 11 - A Ouvidoria manterá registros estatísticos específicos relacionados a denúncias e manifestações que noticiem a prática de assédio moral, sexual e discriminação.

Artigo 12 - Os procedimentos operacionais a serem adotados pela Ouvidoria serão regulamentados em normativos próprios.

Artigo 13 - Fica o Tribunal de Contas do Estado de São Paulo autorizado a conceder pró-labore ao servidor designado para responder pela Ouvidoria, nos termos do artigo 28 da Lei nº 10.168, de 10 de julho de 1968, pelo exercício da função de serviço público de Diretor Técnico de Divisão, correspondente ao cargo em comissão de mesma natureza, previsto na Lei Complementar nº 743, de 27 de dezembro de 1993.

§ 1º - O valor do pró-labore corresponderá à diferença entre os valores da remuneração percebida no cargo que exerce e o valor da remuneração fixada para o cargo de Diretor Técnico de Divisão.

§ 2º - O recebimento do pró-labore de que trata este artigo implica efetivo exercício da função de direção, cessando automaticamente se o servidor, a qualquer título, deixar de desempenhá-la, salvo nos casos de férias, nojo, licença-prêmio, licença para tratamento de saúde, licença gestante e licença paternidade.

Artigo 14 - Ficam acrescentadas à Resolução nº 07, de 21 de setembro de 2016, alterada pela Resolução nº 07, de 29 de julho de 2022, mais 3 (três) funções de Chefe de Técnico da Fiscalização, nos termos do artigo 12 da Lei Complementar nº 1.272, de 14 de setembro de 2015, destinadas à Ouvidoria deste Tribunal de Contas, na seguinte conformidade:

I - uma para o Expediente da Ouvidoria;

II - uma para o Serviço de Informações ao Cidadão; e

III - uma para a Ouvidoria das Mulheres.

Parágrafo único - As chefias de que tratam este artigo comportam substituição, fazendo jus o substituto ao pró-labore correspondente.

Artigo 15 - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, especialmente, a Resolução nº 4, de 13 de junho de 2012 e a Resolução nº 16, de 9 de novembro de 2022.

São Paulo, 12 de dezembro de 2023.

SIDNEY ESTANISLAU BERALDO - Presidente

ANTONIO ROQUE CITADINI

RENATO MARTINS COSTA

ROBSON MARINHO

CRISTIANA DE CASTRO MORAES

DIMAS RAMALHO

MARCO AURÉLIO BERTAIOLLI