

ORDEM DE SERVIÇO GP Nº 04/2025

Estabelece diretrizes para os procedimentos da Ouvidoria e da Ouvidoria das Mulheres do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

A PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO, CONSELHEIRA CRISTIANA DE CASTRO MORAES, no uso das atribuições previstas na Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, e no Regimento Interno;

CONSIDERANDO as diretrizes das Leis nº 10.261, de 28 de outubro de 1968; nº 13.460, de 26 de junho de 2017; nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e

CONSIDERANDO as disposições das Resoluções nº 19/2023 (dispõe sobre a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo e dá outras providências) e nº 20/2024 (aprova o Código de Conduta Ética dos Servidores do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo),

RESOLVE:

Artigo 1º - O processamento das manifestações afetas à Ouvidoria e à Ouvidoria das Mulheres obedecerá ao disposto nesta Ordem de Serviço, observada a legislação vigente.

Artigo 2º - As manifestações recebidas pelas seções da Ouvidoria serão classificadas, quanto ao seu conteúdo, em:

I - reclamação: manifestação de insatisfação com ação ou omissão do Tribunal, seus setores ou seus agentes;

II - sugestão: proposta de aprimoramento ou inovação das atividades do Tribunal;

III - elogio: demonstração de reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo Tribunal ou pela atuação de seus agentes;

IV - solicitação: pedido de providência, orientação ou esclarecimento sobre a atuação do Tribunal;

V - denúncia: notícia de fatos que possam configurar assédio moral, assédio sexual ou discriminação, identificados no âmbito do Tribunal, inclusive em situações que ocorram durante atividades externas; afronta ao Código de Ética, nos termos do artigo 21 da Resolução nº 20/2024; irregularidades em procedimentos internos; e infrações funcionais passíveis de aplicação de penas disciplinares, nos termos do artigo 251, da Lei nº 10.261, de 28 de outubro de 1968;

VI - pedido de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

VII - comunicação de possíveis irregularidades: relato de ato irregular praticado por agente, órgão ou entidade sujeito ao controle exercido pelo Tribunal.

Artigo 3º - No recebimento de manifestações, a Ouvidoria terá como diretrizes a eliminação de formalidades ou exigências que representem ônus desnecessário ao interessado e a dispensa da exposição de seus motivos determinantes, e seu encaminhamento observará os princípios da eficiência e da celeridade, compreendendo as seguintes ações:

I - recepção na seção adequada (Expediente da Ouvidoria, Ouvidoria das Mulheres ou Serviço de Informações ao Cidadão);

II - emissão de comprovante de recebimento, quando possível;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - elaboração de resposta consistente na apresentação de esclarecimentos, notícias sobre medidas adotadas, orientações ou justificativas em caso de impossibilidade de atendimento da solicitação; e

V - encaminhamento de resposta ao interessado.

§ 1º - As manifestações relacionadas à Ouvidoria das Mulheres ou ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC que tenham sido equivocadamente endereçadas à Seção de Expediente da Ouvidoria serão redirecionadas aos citados setores competentes.

§2º - Em conformidade com o parágrafo único do artigo 2º da Resolução nº 19/2023, manifestações versando inequivocamente sobre o procedimento de denúncia previsto nos artigos 110 a 112 da Lei Complementar nº 709/1993, ou que contenham expressamente pedidos de medidas cautelares ou que digam respeito a licitações/concursos cujas sessões públicas de abertura de propostas ou provas ainda não tenham sido realizadas, não deverão ser processados no âmbito da Ouvidoria. Nesses casos, o servidor do Expediente da Ouvidoria deverá orientar o interessado a apresentar a sua pretensão nos termos dos artigos 215 a 219-H do Regimento Interno.

§3º - As manifestações contendo comunicações de possíveis irregularidades descritas no inciso VII do artigo 2º que não se enquadrem nas situações descritas no §2º deste artigo deverão ser encaminhadas à Presidência.

§4º - Manifestações contendo solicitações, sugestões, reclamações e elogios deverão ser encaminhadas às unidades competentes para conhecimento, providências e eventuais medidas corretivas se cabíveis, de tudo dando retorno à Ouvidoria, observando-se o disposto no inciso IX do artigo 6º da Resolução nº 19/2023.

Artigo 4º - Quando receber demanda que requeira ação imediata de caráter emergencial, assim considerada aquela que noticie fatos que representem riscos

iminentes à segurança ou à saúde de pessoas, servidores ou não, nas dependências do Tribunal, ou a equipamentos e outros bens públicos, a Ouvidoria fará comunicação direta à Presidência para as providências cabíveis na forma prevista no artigo 6º, X, da Resolução nº 19/2023.

Artigo 5º - Os pedidos de acesso à informação descritos no artigo 2º, inciso VI, desta Ordem de Serviços, atenderão ao rito previsto em normativo próprio, observadas obrigatoriamente as disposições da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Artigo 6º - O eventual compartilhamento de informações do interessado com outros Órgãos Públicos e demais Entidades Públicas ou Privadas será feito em estrita observância às disposições legais vigentes, sobretudo à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), mediante prévia consulta ao Encarregado de Dados do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, nos termos do que dispõe o artigo 41, §2º, da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

Artigo 7º - Serão disponibilizados aos interessados meios para consultar o andamento de sua manifestação.

Parágrafo único - O envio de resposta ou acompanhamento das manifestações recebidas fica condicionado à indicação de endereço postal ou eletrônico pelo interessado.

Artigo 8º - A Ouvidoria deverá atender às manifestações no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa.

Parágrafo único - As respostas aos pedidos direcionados ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contemplados pelo inciso VI do artigo 2º deste normativo, respeitarão os prazos fixados na legislação que rege a matéria.

Artigo 9º - O encaminhamento de informações ou esclarecimentos pelas unidades do Tribunal para atendimento de manifestação apresentada à Ouvidoria deverá ser

fornecido no prazo de 10 (dez) dias, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa.

Artigo 10 - A manifestação será arquivada sem atendimento quando verificada:

I – ausência de lealdade, urbanidade ou boa-fé;

II – encaminhamento de propagandas ou outras mensagens em massa, bem como de textos de conteúdo cifrado ou ininteligível;

III – manifestação genérica, evasiva ou desprovida de informações suficientes que permitam a sua adequada compreensão e apreciação;

IV – duplicidade de conteúdo e autoria em relação a chamado anteriormente realizado;
ou

V – solicitação do interessado, exceto se a manifestação versar sobre questões de interesse público e direitos indisponíveis.

Parágrafo único - O interessado que estiver identificado na manifestação será notificado do seu arquivamento.

Artigo 11 - As manifestações envolvendo as hipóteses descritas nos incisos I a IV do artigo 2º deste normativo, serão encaminhadas à Presidência, ao Departamento Geral de Administração – DGA, ao Departamento de Tecnologia da Informação - DTI ou à Secretaria-Diretoria Geral - SDG, conforme o caso, para que tomem ciência do seu conteúdo e adotem providências eventualmente cabíveis, de tudo dando conhecimento à Ouvidoria para fins de subsidiar resposta ao interessado.

Artigo 12 - Ressalvados os casos tratados no artigo 14, as manifestações envolvendo as hipóteses descritas no inciso V do artigo 2º deste normativo serão encaminhadas às seguintes autoridades:

I - Corregedoria, via Presidência, nas hipóteses previstas no artigo 32 do Regimento Interno;

II - autoridade competente, via Presidência, em conformidade com o artigo 1º da Resolução nº 07/2024, nos casos de apuração de infração disciplinar de servidor;

III - unidade competente, com ciência da Controladoria, para averiguações envolvendo procedimentos possivelmente irregulares, a fim de subsidiar os trabalhos de auditoria interna contemplados nos artigos 2º e 5º da Resolução nº 06/2021;

IV - Comissão de Ética, em caso de relato de violação ao Código de Ética dos Servidores deste Tribunal (Resolução nº 20/2024).

Parágrafo único - Se a Comissão de Ética vislumbrar indícios de infração funcional ou disciplinar também passível de averiguação por meio de Sindicância ou de Processo Administrativo Disciplinar, encaminhará a demanda para a Autoridade Competente, nos termos do artigo 1º da Resolução nº 07/2024, dando ciência da providência adotada à Ouvidoria ou Ouvidoria das Mulheres.

Artigo 13 - No caso de manifestações envolvendo hipóteses de possível assédio moral, assédio sexual ou de discriminação, a Ouvidoria deverá adotar o procedimento a seguir:

I - o atendimento inicial pode ser realizado por contato telefônico, por correspondência eletrônica (e-mail), por meio do sistema de chamados da Ouvidoria ou, ainda, de forma presencial, à escolha do interessado ou da interessada;

II - versando a manifestação sobre situação albergada pelas atribuições da Ouvidoria das Mulheres, o atendimento deve ser realizado pela Servidora Responsável pela Ouvidoria das Mulheres, ou, na impossibilidade eventual e se assim concordar a interessada, por outra servidora pertencente ao quadro da Ouvidoria;

III - todo chamado deve ser devidamente registrado, inclusive para fins estatísticos, garantida a privacidade e o sigilo quanto à identidade do interessado ou da interessada e de outras pessoas eventualmente mencionadas;

IV - o atendimento presencial deve ser realizado em local que garanta privacidade, segurança e conforto para a escuta e a fala;

V - antes da formalização da Denúncia, a Ouvidoria ou a Ouvidoria das Mulheres deverá oferecer ao interessado ou à interessada a possibilidade de atendimento pelo Núcleo de Acolhimento, nos termos e para os fins da Resolução nº 11/2024;

VI - a desistência de prosseguir com a denúncia ou a conciliação entre as partes no âmbito do Núcleo de Acolhimento deverá ser levada a termo e encaminhada para arquivamento no âmbito da Ouvidoria, que deverá providenciar a comunicação da autoridade competente, se assim os interessados autorizarem, e o encerramento do Chamado que eventualmente tenha sido aberto;

VII - infrutífera a tentativa de conciliação, e havendo o desejo de prosseguir e formalizar a denúncia pelo interessado ou interessada, a Ouvidoria deverá proceder ao registro da Denúncia, inclusive com a reclassificação do Chamado se necessário, e imediato encaminhamento, via Presidência, à autoridade competente na forma da Resolução nº 07/2024.

Artigo 14 - São requisitos necessários para o recebimento e processamento das denúncias previstas no artigo 2º, V, desta Ordem de Serviços:

I - dados mínimos que possam qualificar as pessoas eventualmente envolvidas;

II - a descrição circunstanciada dos fatos.

§1º Será assegurado o sigilo quando requerido pelo autor da denúncia ou pelo interesse da administração, sempre que necessário para a elucidação dos fatos e prevenção a retaliações.

§2º O acesso às manifestações e documentos versando sobre Denúncia apresentada com base no artigo 2º, V, será restrito aos servidores da Ouvidoria.

§3º A tramitação dos chamados pelas demais áreas do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo está condicionada à assinatura de Termo de Confidencialidade por parte dos servidores envolvidos.

Artigo 15 – A decisão da autoridade competente acerca da instauração ou não de processo de sindicância, de processo administrativo disciplinar e de processo perante a Comissão de Ética, deverá ser comunicada à Ouvidoria para fins de encerramento do Chamado, com prévia ciência ao interessado ou à interessada.

Artigo 16 – A Ouvidoria deverá apresentar à E. Presidência, juntamente com o 1º Relatório Trimestral de que trata o artigo 6º, XI, da Resolução nº. 19/2023, a avaliação dos resultados de metas e indicadores de desempenho quanto à satisfação dos usuários relativamente aos serviços prestados no exercício imediatamente anterior, acompanhado do Plano Anual das Atividades e das Rotinas Internas da Ouvidoria, que deverá contemplar, entre outras ações, a revisão e eventual proposta de atualização da Carta de Serviços do TCESP de que trata o artigo 7º, da Lei nº 13.460/2017.

Artigo 17 – O Relatório Anual de que trata o artigo 6º, XI, da Resolução nº 19/2023 deverá observar as disposições do artigo 14, II, da Lei nº 13.460/2017, para os fins de contemplar eventuais sugestões de melhorias na prestação de serviços.

Artigo 18 – Esta Ordem de Serviços entra em vigor na data de sua publicação.

São Paulo, 3 de novembro de 2025.

CRISTIANA DE CASTRO MORAES
PRESIDENTE