



**TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

MANUAL DE PROCEDIMENTOS E ROTINAS INTERNAS DA OUVIDORIA

3ª REVISÃO

JUNHO/2024



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



**TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Ouvidoria

Conselheiros:

Domingos Augusto Taufner

Presidente

Luiz Carlos Ciciliotti da Cunha

Vice-Presidente

Sérgio Aboudib Ferreira Pinto

Corregedor

Sebastião Carlos Ranna de Macedo

Ouvidor

Rodrigo Flávio Freire Farias Chamoun

Diretor da Escola de Contas Públicas

Davi Diniz de Carvalho

Presidente 1ª Câmara

Rodrigo Coelho do Carmo

Presidente 2ª Câmara

Conselheiros Substitutos:

Donato Volkens Moutinho

Márcia Jaccoud Freitas

Marco Antônio da Silva

Ministério Público Especial de Contas:

Procurador Geral Luís Henrique Anastácio da Silva

Procurador Heron Carlos Gomes de Oliveira

Procurador Luciano Vieira

Equipe Técnica da Ouvidoria:

Andréa Norbim Beconha - Coordenadora

Durval Senna da Silva - Coordenador

Juçara Menezes Ribeiro

Mario Cesar Correa

Patricia de Barros Rezende

Simone Sarmento Soares

Estagiários:

Andreza Lage Raimundo

Joice Carvalho Loss

Juan Lucas de Castro Saraiva Nascimento

Julia Santana Lordes



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritossanto



Rua José de Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913



MATRIZ DE NEGÓCIOS

MISSÃO

Contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos por meio da promoção do exercício do controle social e do acesso à informação.

VISÃO

Ser reconhecida como canal efetivo de comunicação com o cidadão e como entidade de fomento ao controle social e transparência.

VALORES

Independência

Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

Ética

Agir com integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras do bem proceder referendadas e aceitas pela sociedade.

Profissionalismo

Atuar de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.

Respeito ao cidadão

Valorizar cada anseio do público interno e externo junto ao TCEES.





Sigilo profissional

Agir com responsabilidade ética e respeito na busca das informações solicitadas.

Transparência

Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

Integração

Promover a unidade, a harmonia e a troca de experiências entre as Ouvidorias dos Tribunais de Contas.

Responsabilidade Social

Realizar a conscientização social, a fim de que o cidadão se sinta mais capacitado para falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções.

Excelência de desempenho

Alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência.

Efetividade

Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.





SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	6
I - DA OUVIDORIA	6
II - PRINCIPAIS CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES	11
III - PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO	16
IV - PROCEDIMENTOS PARA CONTROLE DOS ATENDIMENTOS	32
V - FLUXO DE TRABALHO DA OUVIDORIA	33
VI - ETAPAS COMPLEMENTARES AO TRABALHO DA OUVIDORIA	39
VII - PROCEDIMENTOS PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES	40
VIII - PROCEDIMENTOS PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE PROPOSIÇÃO DE MELHORIA	43
IX - PROCEDIMENTOS PARA MEDIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO	45
Anexo I	48





INTRODUÇÃO

O Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria constitui-se num dos principais documentos de padronização das rotinas de atividades do setor, e de como devem ser desenvolvidas.

Nele são normatizados os procedimentos a serem observados durante a execução das tarefas da Ouvidoria, no cumprimento de suas competências e atribuições, devendo ser seguido por todos os integrantes da Unidade.

I - DA OUVIDORIA

1.1. Introdução e Base legal

Com a implantação da Constituição Federal de 1988 foram instituídos canais de comunicação entre as instituições e a sociedade brasileira, aumentando a democratização do conhecimento, a conscientização da população da ampliação de seus direitos em relação a administração pública; assim como, permitiu à população o efetivo controle social da qualidade dos serviços e verificação da transparência da administração pública no desempenho da gestão de suas instituições.

As Ouvidorias surgiram deste desenvolvimento democrático, como eficientes canais de comunicação das manifestações dos cidadãos, e servindo como instrumento de aperfeiçoamento da gestão pública.

Ao analisar e identificar as melhores soluções e respostas, as Ouvidorias contribuem para a transparência e o comprometimento da entidade junto às expectativas e interesses da população.

Não há previsão legal expressa sobre Ouvidoria na Constituição Federal, porém a interpretação abrangente de um conjunto de dispositivos conduz acerca da participação do cidadão usuário





na Administração Pública direta e indireta, sendo desta forma suficiente para ser considerada como base legal na institucionalização de ouvidorias no poder público.

Dentre estes dispositivos Constitucionais temos o inciso XXXIII, do art. 5º, que estabelece a todos os cidadãos o direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse geral ou coletivo.

Art. 5º [...]

XXXIII – todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

O § 3º, do art. 37 (com a redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) estabelece que a participação do usuário na administração pública deve ser disciplinada por lei, dando destaque em seus incisos:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

[...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.





II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos do governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo do cargo, emprego ou função na administração pública.

A maioria destes dispositivos se encontram regulamentados por meio da Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso a Informação (LAI), da Lei nº 13.460/2017, chamada de Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, e da Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Na esfera do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo a Ouvidoria encontra-se regulamentada através da Lei Complementar Estadual nº 621/2012 (Lei Orgânica do TCEES), da Resolução TC nº 261/2013 (Aprova o Regimento Interno) e através da Resolução nº 344/2020 (Regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo), reconhecendo a relevância e os legítimos interesses do cidadão e do controle social.

Por sua vez, a Resolução nº 324/2018 regulamenta a Lei Estadual 9.871/2012, e o acesso à informação no âmbito do TCEES e a Resolução 345/2020 dispõe sobre a aplicação da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do TCEES.

1.2. Competências

A Ouvidoria é uma instância de representação do cidadão junto ao TCEES.

A Unidade tem por finalidade o aprimoramento da gestão das ações de controle do Tribunal, contribuindo na defesa da legalidade, legitimidade, economicidade, e demais princípios aplicáveis à Administração Pública





Constitui-se como canal efetivo de comunicação entre o cidadão e o Tribunal de Contas e de promoção do exercício do controle social e do acesso à informação, visando contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos.

1.2.1. Compete a Ouvidoria

Conforme disciplinado no art. 1º da Resolução nº 344/2020, compete a Ouvidoria do TCEES:

- I - atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública;
- II - promover a coparticipação dos cidadãos no exercício da atividade de controle da Administração Pública;
- III - divulgar à sociedade a missão da Ouvidoria, seus serviços e formas de acesso, como instrumento de controle social;
- IV - receber as manifestações advindas de órgãos, cidadãos ou entidades, registrando-as em sistema informatizado próprio e tomando as providências que o caso exigir;
- V - informar aos demandantes os resultados de suas manifestações encaminhadas ao Tribunal de Contas, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, conseqüentemente, a aproximação do Tribunal com a sociedade e o exercício do controle social;
- VI - traduzir, na prática, o controle social na gestão dos recursos públicos;
- VII - propor melhorias, objetivando o aprimoramento dos serviços oferecidos pelo Tribunal;
- VIII - contribuir para a melhoria da gestão pública;





IX- estimular a realização de pesquisas, projetos, seminários e cursos sobre assuntos relacionados ao exercício da cidadania e do controle social, em parceria com a Escola de Contas Públicas.

1.2.2. Compete ao Ouvidor

Conforme disciplinado no art. 2º da Resolução nº 344/2020, compete ao Ouvidor:

I - assegurar o regular desenvolvimento do controle social da Administração Pública pelos cidadãos;

II - atender e orientar o público quanto ao acesso às informações no âmbito do Tribunal;

III - informar sobre a tramitação de processos ou documentos nas unidades do Tribunal, prestando as informações solicitadas, exceto quando protegidas por sigilo;

IV - receber, instruir e responder as notícias de irregularidades encaminhadas por órgãos, cidadãos ou entidades, nos termos desta Resolução;

V - receber, instruir e responder as manifestações sobre os serviços prestados pelo Tribunal, nos termos desta Resolução;

VI - responder aos questionamentos de qualquer cidadão, por ofício ou qualquer meio eletrônico;

VII - gerir as informações encaminhadas à Ouvidoria;

VIII - promover o arquivamento de manifestações expressamente inconsistentes;

IX - supervisionar as atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC);

X - coordenar a gestão dos pedidos de acesso à informação recebidos pelo SIC, nos





termos da Lei nº 12.527/2011, e dos artigos 9 e 10 da Resolução TC nº 324/2018, zelando pelo cumprimento dos prazos de atendimento;

XI - apresentar ao Tribunal, até a última sessão ordinária de fevereiro de cada ano, relatório circunstanciado das atividades realizadas no exercício anterior.

2 Princípios da Ouvidoria

A Ouvidoria do TCEES deve observar os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

Deve ainda, ter compromisso com o cidadão que demanda seus serviços e se pautar pelos valores da independência, ética, profissionalismo, respeito ao cidadão, sigilo profissional, transparência, integração, responsabilidade social, excelência no atendimento e efetividade, garantindo uma resposta tempestiva, clara e objetiva.

Quando necessário encaminhar para outros Poderes e órgãos as demandas relacionadas às suas respectivas competências; e

Sensibilizar continuamente todos os servidores do TCEES sobre a importância estratégica da Ouvidoria.

II - PRINCIPAIS CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES

1. Conceitos específicos

- **Manifestação:** toda manifestação encaminhada pelo cidadão, via canais de comunicação da Ouvidoria do TCEES, referente a denúncias, reclamações, críticas, sugestões, elogios, solicitação de informações, notícias acerca dos atos administrativos e de gestão praticados por agentes e administradores de órgãos e entidades públicas instituídas e mantidas pelo Estado, sujeitos à jurisdição do Tribunal, bem como das atividades deste Tribunal.





- **Manifestante** todo cidadão que venha apresentar demandas à Ouvidoria do TCEES.
- **Órgão reclamado:** é o departamento, órgão ou entidade relacionado com as informações encaminhadas pelo demandante. Tais órgãos podem ser internos ou externos ao Tribunal de Contas.
- **Unidade Competente:** unidade da estrutura organizacional do TCEES com atribuições relacionadas ao conteúdo da demanda encaminhada pelo cidadão.
- **Manifestação da Unidade Competente:** resposta encaminhada pela Unidade Competente à Ouvidoria em razão de uma demanda.

2. Classificação das demandas

As demandas podem ser classificadas quanto à sua natureza, à identidade do demandante, à situação da demanda e à competência do Tribunal de Contas.

2.1 Quanto à natureza

Conforme estabelecido no art. 18 da Resolução 344/2020, as demandas se classificam nos seguintes tipos:

I – **elogio:** manifestações que apresentem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções;

II – **sugestão:** manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, as quais poderão vir a ser utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade;

III – **solicitação:** manifestações que tratem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento do Tribunal





de Contas do Estado do Espírito Santo, e que não se enquadrem como consulta de natureza técnica e/ou jurídica que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica;

IV – **reclamação**: manifestações que expressarem desagrado ou protesto em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo ou pela atuação ou omissão de servidor, conselheiro, conselheiro substituto, procurador especial de contas, estagiário ou colaborador no exercício de suas funções;

V – **notícia de irregularidade**: manifestações que relatarem fatos que contiverem indícios de irregularidades, de dano ao erário, de enriquecimento ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública, cuja averiguação for da competência do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, e que não se enquadram como denúncia e representação, que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica;

VI – **pedido de acesso à informação**: pedidos formulados nos termos da Lei 12.527/2011, da Lei Estadual 9.871/12012 e demais regulamentações aplicáveis.

VII – **denúncia de Assédio**: manifestações que relatarem fatos que contiverem indícios de assédio moral ou sexual ocorridos no ambiente institucional do TCE-ES.

VIII – **LGPD**: manifestações que tratem do exercício de acesso aos dados pessoais dos Titulares no âmbito do TCE-ES, conforme determina a Lei 13.709/2018.

2.2 Quanto à identificação do demandante

Todas as demandas são classificadas de acordo com as categorias discriminadas abaixo:

- **Identificadas sem solicitação de sigilo** – Quando o demandante se identifica e informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço, etc).
- **Identificadas com solicitação de sigilo** – Quando o demandante se identifica (informa





um meio de contato) no entanto, solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação, ou quando a Ouvidoria acha necessário adotar tal procedimento.

- **Anônima** - Quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato.

2.3 Quanto à situação da demanda

Todas as demandas são classificadas de acordo com as categorias discriminadas abaixo:

- **Aguardando atendimento:** aquelas cujos atendimentos não foram iniciados.
- **Em atendimento:** aquelas cujos atendimentos foram iniciados - as demandas em atendimento encontram-se em análise na Ouvidoria ou pendente de resposta da unidade competente:
 - **Em Análise:** quando a demanda se encontra na Ouvidoria para análise do seu conteúdo, das respostas recebidas e para elaboração de respostas.
 - **Pendente:** quando a demanda não obteve resposta parcial ou conclusiva da unidade competente, nos prazos previstos na Resolução nº344/2020.
- **Aguardando Complementação:** aqueles em que a Ouvidoria solicitou, através dos canais de comunicação, informações complementares, nos prazos previstos na Resolução nº344/2020 e
- **Encerrada:** aquelas que receberam após tratativas da Ouvidoria uma resposta conclusiva por um dos seguintes motivos, dentre outros:
 - **Atendimento da demanda**, como, por exemplo:
 - ✓ Esclarecimentos, justificativas ou providências terminativas tomadas à reclamações, solicitações, dúvidas e sugestões;





- ✓ Agradecimentos aos elogios do demandante e encaminhamento ao Gabinete da Presidência;
 - ✓ Orientações quanto ao mecanismo de consultas formais;
 - ✓ Esclarecimentos necessários sobre informações de atos de gestão que foram resolvidas sem a necessidade de formalização de processo e/ou as consideradas inconsistentes pela equipe técnica de auditoria;
 - ✓ Quando o setor competente informar a Ouvidoria o resultado de sua fiscalização e, ou tiver indícios de procedência, com a informação que constará em item de relatório de prestação de contas ou de auditoria especial e/ou “inspeção in loco”;
- **Não competência do TCEES** - retorno ao cidadão, explicando a impossibilidade de análise da demanda imprópria, por exceder às atribuições constitucionais do Tribunal de Contas;
- **Improcedibilidade:** Retorno ao cidadão, explicando a impossibilidade de análise do conteúdo da informação, por outros motivos, tais como:
- ✓ Informações genéricas ou mal formuladas;
 - ✓ Informações irrelevantes ou não prioritárias;
 - ✓ Perda de objeto por parte do demandante.
- **Cancelamento:** quando ocorre duplicidade de demanda de um mesmo demandante e sobre o mesmo assunto. Neste caso, cancela-se a mais recente.
- **Falta de complementação:** as demandas não complementadas no prazo legal serão encerradas.





Após atendidos todos os trâmites dispostos na Resolução nº344/2020, a Ouvidoria dará como arquivada a demanda.

2.4. Quanto às competências do Tribunal de Contas:

São classificadas em:

- **Procedente:** quando trata de assunto relacionado às competências e atribuições do Tribunal de Contas.
- **Improcedente:** quando trata de assunto desprovido de fundamentação, lógica ou coerência em sua manifestação.
- **Imprópria:** quando trata de assunto não relacionado com a missão ou competências do Tribunal de Contas. Ao receber manifestações que não são relativas ao Tribunal, a Ouvidoria deve indicar qual o órgão ou entidade a ser procurado para o encaminhamento adequado.

III - PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O cidadão deve ser atendido de forma eficiente e eficaz em suas manifestações junto à Ouvidoria, sendo orientado a apresentar uma demanda para cada tipo de assunto. O procedimento tem como objetivo agilizar o atendimento, pois com o desdobramento dos assuntos, as várias demandas resultantes poderão ser tratadas de maneira simultânea.

O atendimento presencial ou por telefone, para ser agilizado, deve ser registrado no sistema informatizado da Ouvidoria, no momento da demanda e na presença do cidadão, se for o caso, por questões de segurança. Caso o sistema esteja indisponível no momento do atendimento, deve ser registrado na Ficha de Cadastro de Demanda (Anexo II).

1. Canais de Comunicação

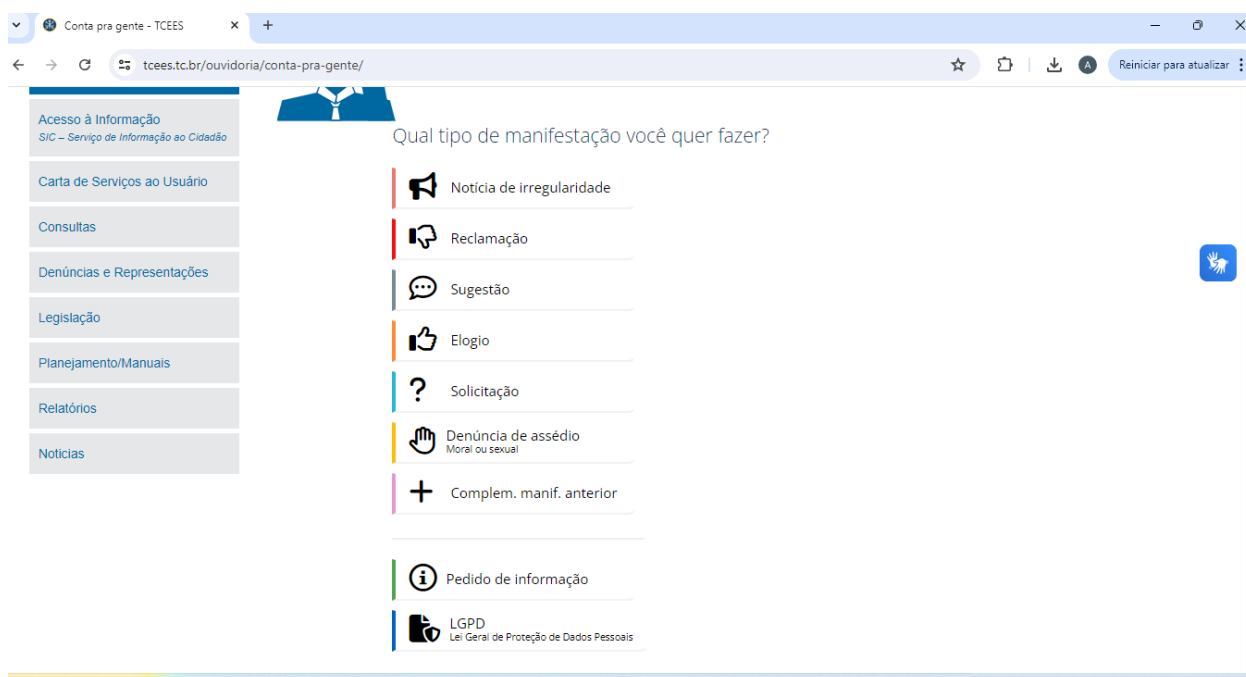
As demandas são recebidas pela Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:





▪ Portal do TCEES

Através do Sistema de Ouvidoria do TCEES – Conta pra gente, acessado através do link <https://www.tcees.tc.br/ouvidoria/conta-pra-gente/>, disponível ao cidadão 24(vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.



▪ E-mail

Através do e-mail ouvidoria@tce.es.gov.br

Disponível ao cidadão 24(vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.

▪ e-SIC Acesso à informação

Através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC disponível ao cidadão 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, através do link [Sistema e- SIC](#).





▪ **Telefone**

Através do telefone (27) 3334-7633 e da central telefônica (27) 3334-7600, opção 6. Disponível ao cidadão das 12h às 19h, de segunda à sexta-feira.

▪ **Correspondência:**

Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo

Rua José Alexandre Buaiz, nº 157 – Enseada do Suá

Vitória / ES – CEP 29050-913

▪ **Presencial**

Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo

Rua José Alexandre Buaiz, nº 157 – Enseada do Suá - Vitória / ES.

Disponível ao cidadão das 12h às 19h, de segunda à sexta-feira.

▪ **Urna**

Na recepção do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo

Rua José Alexandre Buaiz, nº 157 – Enseada do Suá - Vitória / ES

Disponível ao cidadão das 12h às 19h, de segunda à sexta-feira.

2. Etapas para Atendimentos ao Cidadão

2.1 Registro e obtenção de informações das demandas presenciais e ou por telefone:

- O cidadão deve ser atendido com cortesia e ouvido atentamente;





- Após a identificação do cidadão, deve ser informado, logo no início do atendimento, que sua manifestação pode ser anônima ou sigilosa, se necessário ou conveniente para o mesmo;
- Após o relato do cidadão, recebimento do e-mail ou da correspondência, deve ser verificado se a demanda trata de assunto de competência da Ouvidoria;
 - **Em caso positivo**, uma demanda deve ser registrada no sistema informatizado da Ouvidoria, com o maior número de informações possíveis - caso o sistema esteja indisponível no momento do atendimento, deve ser registrado na Ficha de Cadastro de Demanda (Anexo II);
 - O cidadão deve ser orientado, inclusive, a pesquisar e encaminhar novos dados, documentos e/ou provas;
 - Caso o cidadão apenas possua informações genéricas, expor a dificuldade de averiguação, ressaltando que, mesmo assim, as informações por ele prestadas serão enviadas para conhecimento do segmento competente para eventual utilização em futuras auditorias;
 - Estimular o demandante a deixar um telefone e/ou e-mail para contato possibilitando futuros esclarecimentos sobre a demanda;
 - Em caso negativo, o demandante deve ser informado e encaminhado à unidade, ao órgão ou à entidade competente;
- Em caso de denúncia, orientar o demandante sobre a necessidade de protocolizá-la presencialmente no balcão de atendimento do Protocolo ou através do Sistema de Acesso Identificado do TCEES, observando os pressupostos de admissibilidade contidos no art. 177, do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo;
- Após o cadastro da demanda, deve ser esclarecido ao demandante o fluxo de





tramitação, o prazo de resposta, e que a demanda registrada pode ser acompanhada através do Sistema Conta pra Gente, ou buscar informações por meio do telefone e/ou e-mail da Ouvidoria;

- Ao final do atendimento agradecer as informações e a confiança na Ouvidoria do TCEES, utilizando-se dos meios disponíveis (e-mail, ofício, comunicação interna, telefone e outros), destacando a importância do controle social para a correta aplicação dos recursos públicos. Solicitar que responda a pesquisa de satisfação através do link da pesquisa encaminhado.

2.2 Registro dos Atendimentos

- As demandas presenciais ou telefônicas devem ser registradas de forma clara, precisa e objetiva;
- Nas demandas realizadas por e-mail, telefone ou por correspondência, tão logo sejam registradas no sistema informatizado da Ouvidoria, deverá ser providenciada a comunicação do código gerado do atendimento ao demandante, salvo se anônimo;
- Incluem-se, no conceito de correspondência, os formulários depositados pelos cidadãos em urnas disponibilizadas pela Ouvidoria;

2.3 Análise e Encaminhamentos dos Atendimentos

- Após o recebimento da manifestação, a Ouvidoria, procederá à análise prévia do teor da demanda, e a reclassificará quanto a sua natureza, se necessário, nos termos do art. 18 da Resolução 344/2020;
- Em seguida, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento, nos termos do art. 19 da Resolução 344/2020;
- A demanda será sumariamente encerrada com arquivamento promovido pelo Ouvidor, quando trazer conteúdo inapropriado, contiver palavras de baixo calão,





apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada ou for manifestadamente inconsistente (art. 22 da Resolução 344/2020);

- As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor, nos termos do art. 23 da Resolução 344/2020. Decorrido o prazo estabelecido, sem a devida complementação, a demanda será encerrada por insuficiência de conteúdo (art. 23, §2º, da Resolução 344/2020);
- Na hipótese da demanda que, utilizando os canais de comunicação da Ouvidoria deste Tribunal, tenha como destinatário outro órgão ou entidade do aparelho institucional dos municípios, do Estado ou da União, será indicada ao seu autor a instituição a qual poderá se reportar e a forma de encaminhar a sua manifestação (art. 24 da Resolução 344/2020);
- Terminada a análise prévia da demanda e sua classificação, verificada a necessidade de encaminhamento da matéria a outra unidade do Tribunal ou a unidade jurisdicionada para esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado, a unidade demandada deverá prestar as informações ou comunicar as providências adotada no prazo fixado pela Resoluções 344/2020 e 345/2020, podendo ser prorrogado conforme a norma. A resposta ao pedido de acesso à informação referente a Lei 12. 527/11 (Lei de Acesso a Informação) seguirá os prazos fixados na Resolução 324/2018.

Tipo	Prazo de resposta da unidade	Fundamentação
Elogio	20 dias do recebimento da manifestação – não prorrogáveis	Art. 26 da Resolução 344/2020
Sugestão	20 dias do recebimento da manifestação, prorrogável por igual	Art. 28 da Resolução 344/2020





	período, mediante previa justificativa dirigida ao Ouvidor	
Reclamação	20 dias do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante previa justificativa dirigida ao Ouvidor	Art. 27 da Resolução 344/2020
Solicitação	20 dias do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante previa justificativa dirigida ao Ouvidor	Art. 29 da Resolução 344/2020
Notícia de Irregularidade	20 dias contados do encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria, prorrogável por igual período, uma única vez, mediante justificativa expressa	Art. 20, §2º, da Resolução 345/2020
Denúncia de Assédio	20 dias do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante previa justificativa dirigida ao Ouvidor	Art. 20, §2º, da Resolução 345/2020
Pedido de Acesso à informação	20 dias do recebimento da manifestação, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa expressa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial	art. 17 c/c 10, III da Resolução 324/2018
LGPD	20 dias do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante previa justificativa dirigida ao Ouvidor	Art. 20, §2º, da Resolução 345/2020

- Caso uma unidade demandada necessite repassar a manifestação a outra unidade do Tribunal, deverá aquela fixar prazo para que este apresente resposta, dentro do limite





originalmente estabelecido pela unidade demandante (art. 20, §1º, da Resolução 344/2020);

- As unidades do Tribunal de Contas darão caráter prioritário à análise e respostas às demandas que lhes tenham sido encaminhadas pela Ouvidoria, responsabilizando-se seus dirigentes pela observância dos prazos estipulados na Resolução TC Nº 344/2020; e
- O descumprimento injustificado dos prazos fixados para resposta às manifestações oriundas da Ouvidoria ocasionará a comunicação do fato à Corregedoria para as providências cabíveis (art. 21 da Resolução 344/2020).

2.4 Respostas dos Atendimentos ao Cidadão

Informar ao demandante de forma eficiente e eficaz, sobre a conclusão ou andamento da respectiva demanda junto à Ouvidoria, conforme prazos estipulados na Resolução nº 344/2020. Objetivando manter o demandante identificado informado das providências pertinentes ao longo do processo, através dos meios de comunicação disponíveis (e-mail, ofícios, telefone, etc.).

Se o atendimento for anônimo, registrar a informação/resposta no sistema informatizado da, e repassar ao cidadão via meio de contato informado, ou quando do seu contato com a Ouvidoria, na ausência do contato do interessado.

Anexar a informação/resposta da demanda na pasta disponibilizada no G da Ouvidoria e registrar no sistema informatizado da Ouvidoria.

2.5 Prazo de resposta das demandas

Conforme definido na Lei 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos), todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria devem ser respondidas em até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de recebimento, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias.





No caso de pedido de acesso à informação relacionado à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), não sendo possível conceder o acesso imediato à informação, o pedido deverá ser atendido em até 20 (vinte) dias. Este prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o demandante.

2.6 Do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

O acesso à informação é um direito garantido pela Constituição Federal e regulamentado pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

O Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, em contínuo cumprimento à LAI, disponibiliza a todos os cidadãos, através da sua Ouvidoria, o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão), desenvolvido e cedido pela Controladoria-Geral da União (CGU), possibilitando o envio on-line de pedido de acesso à informação.

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para o Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo. O sistema permite, ainda, que o cidadão ou entidade acompanhe o prazo e receba a resposta da sua solicitação, facilitando, assim, o exercício do direito de acesso às informações públicas.

O pedido de acesso à informação deverá ser dirigido à Ouvidoria do Tribunal preferencialmente via sistema e-SIC, por meio do preenchimento de formulário disponibilizado no Portal do Tribunal de Contas do Estado, devendo conter o endereço de correio eletrônico (e-mail) e o número de cadastro de pessoa física ou jurídica (CPF/CNPJ).

O cidadão poderá também fazer sua solicitação presencialmente, por telefone ou via correios, sempre devidamente identificado. Nesses casos, o pedido deverá ser inserido no Sistema e-SIC pela Ouvidoria.

Compete à Ouvidoria receber, registrar, controlar e, sempre que possível, responder imediatamente o pedido de acesso à informação. Na impossibilidade de atendimento direto





pela Ouvidoria, o pedido será encaminhado as unidades internas competentes, sempre observando o prazo legal para atendimento.

Em caso de indeferimento do pedido de acesso à informação, o interessado poderá interpor recurso ao Tribunal de Contas do Estado no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua ciência, conforme estabelecido no art. 22 da Resolução 324/2028.

Para os efeitos da LAI, considera-se informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

2.6.1 Da regulamentação da LAI no âmbito do Estado do Espírito Santo

A Resolução TC nº 324, de 18 de dezembro de 2018, regulamentou a Lei Estadual nº 9.871/2012 (que regulamentou a LAI no âmbito do Estado do ES), e o acesso à informação no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, e no seu art. 9º, normatizou a criação do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, vinculado à Ouvidoria, com o objetivo de:

I - Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação; II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e III - receber e registrar pedidos de acesso à informação.

E atribui, em seu Art. 10, as seguintes competências para o SIC:

I - Receber e registrar o pedido de acesso à informação e entregar o número do protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido.

II - Verificar a disponibilidade de fornecimento imediato da informação.

III - Encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade responsável por prestar a informação, quando couber, para posterior fornecimento ao requerente.

IV - Acompanhar a tramitação dos pedidos de acesso e monitorar o cumprimento dos





prazos para fornecimento das informações.

V - Receber os recursos contra negativa de acesso à informação, integral ou parcial, encaminhando ao Ouvidor para apreciação.

De acordo com o art. 10º da Resolução 324/2018, qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

O pedido será apresentado em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico no sítio do Tribunal de Contas na Internet (e-SIC); presencialmente junto ao SIC, localizado na Ouvidoria; ou enviado via correios ao SIC, o qual fará o juízo de admissibilidade.

O prazo de resposta será contado a partir da data do registro do pedido de acesso a informação no sistema e-SIC, ou da apresentação/recebimento do pedido ao SIC (físico), nos termos do §2º do art. 11 da Resolução.

É facultado o recebimento de pedidos de acesso à informação por qualquer outro meio legítimo, como correspondência eletrônica ou física, desde que atendidos os requisitos especificados no art. 12 da Resolução TC 324/18.

No caso de pedido de acesso a informação encaminhado via correios, será enviada ao requerente, comunicação com o número de protocolo e a data do recebimento do pedido pelo SIC, a partir da qual se inicia o prazo de resposta (art. 11, §4º, da Resolução 324/2018).

O pedido de acesso à informação deverá conter (art. 12 da Resolução TC 324/2018):

I - nome completo do requerente;

II – número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e IV - endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da





informação requerida.

Não serão atendidos pedidos de acesso à informação (art. 13 da Resolução TC 324/2018):

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados;

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados;

IV - que contemplem períodos cuja informação tenha sido descartada, nos termos previstos em Tabela de Temporalidade Documental.

Na hipótese do inciso III, o Tribunal deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados, nos termos do parágrafo único do art. 13 da Resolução 324/2018.

O fornecimento de informações relativas a processos de controle externo, em andamento no Tribunal de Contas, seguirá o disposto em Resoluções e normativos próprios, nos termos do art. 14 da Resolução 324/2018.

É vedado exigir do requerente a motivação para o pedido de acesso à informação (art. 15 da Resolução 324/2018).

Recebido o pedido, e caso a informação esteja disponível, o acesso será imediato (art. 16 da Resolução 324/2018).

Caso não seja possível o acesso imediato, o SIC, nos termos do §16º do art. 16 da Resolução 324/2018, deverá no prazo de até 20 (vinte) dias:

I - enviar a informação ao endereço físico ou eletrônico informado;





II - comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;

III - comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;

IV - indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha;

V - indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso à informação requerida.

Nas hipóteses em que o pedido de acesso demandar manuseio de grande volume de documentos, ou a movimentação do documento puder comprometer sua regular tramitação, será comunicado ao solicitante a data, local e modo para realizar consulta à informação ou efetuar reprodução (Art. 16, §2º, da Resolução 324/2018).

Quando a manipulação puder prejudicar a integridade da informação ou do documento, o Tribunal de Contas deverá indicar data, local e modo para consulta, ou disponibilizar cópia, com certificação de que confere com o original (Art. 16, §3º, da Resolução 324/2018).

Na impossibilidade de obtenção de cópia, o requerente poderá solicitar que, às suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a integridade do documento original (Art. 16, §4º, da Resolução 324/2018).

O prazo para resposta do pedido poderá ser prorrogado por 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial de 20 (vinte) dias (Art. 17 da Resolução 324/2018).

Caso a informação esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, o SIC deverá orientar o requerente quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação (Art. 18 da Resolução 324/2018).





O Tribunal de Contas desobriga-se do fornecimento direto da informação, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para consultar, obter ou reproduzir a informação, por meio de entrega de declaração de pobreza por ele firmada, que faça menção expressa à responsabilidade do declarante (Art. 18, parágrafo único, da Resolução 324/2018).

O requerente arcará com os custos do fornecimento da informação, quando este implicar reprodução de documentos, nos termos regulados em ato normativo próprio (Art. 19 da Resolução 324/2018).

A reprodução de documentos ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias, contado da comprovação do pagamento pelo requerente ou da entrega de declaração de pobreza por ele firmada, ressalvadas hipóteses justificadas em que, devido ao volume ou ao estado dos documentos, a reprodução demande prazo superior (Art. 19, §2º, da Resolução 324/2018).

Negado o pedido de acesso à informação pelo SIC, será enviada ao requerente, dentro do prazo de resposta e nos termos do Art. 20 da Resolução 324/2018), comunicação com:

- I - razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;
- II - possibilidade e prazo de 10 (dez) dias para recurso, com indicação de que o Ouvidor o apreciará; e
- III - possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

As razões de negativa de acesso à informação classificada indicarão o fundamento legal da classificação e a autoridade que a classificou (Art. 20, §1º, da Resolução 324/2018).

O Sistema e-SIC adotado pelo Tribunal de Contas disponibiliza formulário para apresentação de recurso e de pedido de desclassificação, em conformidade ao fixado pelo Art. 20, §2º, da Resolução 324/2018.





No caso de indeferimento do pedido de acesso à informação, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, nos termos do art. 22 da Resolução 324/2018, a contar:

- I - da data em que o SIC indicar o encaminhamento da resposta ao requerente;
- II - da data em que o requerente ou o seu representante formalizar o recebimento da resposta, nos casos de requerimento presencial.

O recurso será dirigido ao Ouvidor para decisão no prazo de 3 (três) dias (Art. 22, §1º, da Resolução 324/2018).

Da decisão do recurso, cabe pedido de reconsideração ao próprio Ouvidor, no prazo de 5 (cinco) dias, que o apreciará no prazo de 3 (três) dias em decisão irrecorrível (Art. 22, §2º, da Resolução 324/2018).

Fica designada a Ouvidoria, nos termos do art. 51, III da Resolução 324/2018, como unidade responsável pelo monitoramento da aplicação da Lei no âmbito do Tribunal de Contas e pela publicação anual, em seu portal eletrônico, das informações de que trata o art. 38 da Resolução 324/2018, a saber: rol das informações desclassificadas nos últimos doze meses; rol dos documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura; relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos; e informações estatísticas agregadas dos requerentes.

2.7 Da Denúncia de Assédio

As demandas classificadas como denúncia de assédio moral e sexual ocorridas no âmbito institucional do TCE-ES serão encaminhadas pelo ouvidor ao corregedor sendo resguardado o devido sigilo às partes durante o processo da respectiva apuração, cabendo à ouvidoria





informar ao usuário sobre este devido encaminhamento.

Código Penal:

Assédio moral:

146-A. Ofender reiteradamente a dignidade de alguém causando-lhe dano ou sofrimento físico ou mental, no exercício de emprego, cargo ou função. [...]

Assédio sexual (Incluído pela Lei nº 10.224, de 15 de 2001):

Art. 216-A. Constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função. [...]

Lei nº 14.612 de 03/07/2023:

<https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:2023-07-03;14612>

Art. 34

[...]

§ 2º Para os fins desta Lei, considera-se:

I – assédio moral: a conduta praticada no exercício profissional ou em razão dele, por meio da repetição deliberada de gestos, palavras faladas ou escritas ou comportamentos que exponham o estagiário, o advogado ou qualquer outro profissional que esteja prestando seus serviços a situações humilhantes e constrangedoras, capazes de lhes causar ofensa à personalidade, à dignidade e à integridade psíquica ou física, com o objetivo de excluí-los das suas funções ou de desestabilizá-los emocionalmente, deteriorando o ambiente profissional;

II – assédio sexual: a conduta de conotação sexual praticada no exercício profissional ou em razão dele, manifestada fisicamente ou por palavras, gestos ou outros meios, proposta ou imposta à pessoa contra sua vontade, causando-lhe constrangimento e





violando a sua liberdade sexual; [...]

2.7.1 Fluxo da denúncia de Assédio

O denunciante registra a manifestação nos canais da Ouvidoria, que recebe, acolhe e tramita para a Corregedoria, considerando que a apuração de condutas pertinentes às infrações ético-disciplinares não cabe às Ouvidorias, resguardando o devido sigilo às partes durante o tratamento da manifestação. A Ouvidoria deve informar ao seu usuário sobre este encaminhamento.

No despacho de encaminhamento para a Corregedoria deve constar a orientação para que seja resguardado o devido sigilo às partes durante o processamento da respectiva apuração.

2.8 LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados, conforme o art. 18, § 3º, garante ao titular ou seu representante legalmente constituído, mediante requerimento expresso dirigido ao agente de tratamento, o direito de saber quais dados pessoais uma organização mantém sobre ele.

Com relação aos prazos de atendimento, ressalta-se que o art. 19 faz previsão de confirmação da existência ou acesso a dados, com resposta imediata, de forma simplificada, ou por declaração completa com entrega em até 15 dias. Entretanto, o § 3º do art. 23 determina que os prazos e procedimentos para exercício dos direitos do titular perante o Poder Público observarão o disposto em legislação específica, em especial as disposições constantes da Lei nº 9.507, de 12 de novembro de 1997 (Lei do Habeas Data), da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999 (Lei Geral do Processo Administrativo), e da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

IV - PROCEDIMENTOS PARA CONTROLE DOS ATENDIMENTOS

1. Controle diário





Inicialmente as manifestações são cadastradas como “Em atendimento” e, após análise do Coordenador da Ouvidoria, deverão ser realizados os encaminhamentos sugeridos e/ou determinado com relação a cada atendimento.

Cada responsável deverá consultar diariamente seus atendimentos em Tarefa/Sob minha responsabilidade/Não concluídas, no sistema informatizado de Tarefa no E-TCEES, assim como consultar as Manifestações a expirar e as expiradas no Sistema de Ouvidoria no E-TCEES, verificando o status de atendimento de cada demanda dando prosseguimento as demais etapas dos atendimentos.

2. Controle mensal

Ao final de cada mês, o servidor previamente designado verificará nos registros de controle anual de demandas, se os respectivos encaminhamentos foram devidamente respondidos dentro do prazo estipulado.

A elaboração do relatório consolidado dos encaminhamentos pendentes de conclusão pelas respectivas unidades do Tribunal, também deverá ser mensal, tão logo tenha sido mantido diálogo para que as respostas sejam prestadas com a brevidade possível, para que o TCEES possa atender às manifestações dos cidadãos, de modo tempestivo e eficiente.

Na ausência de manifestação por parte da respectiva unidade, em tempo razoável, o servidor responsável pela Ouvidoria deverá repassar as pendências ao Conselheiro Ouvidor para providências.

V - FLUXO DE TRABALHO DA OUVIDORIA

As etapas do procedimento básico de funcionamento da Ouvidoria encontram-se descritas abaixo e representadas no fluxograma constante do anexo I.

1ª Etapa – Recebimento





Nesta etapa, as demandas são recebidas pela Ouvidoria por meio do Sistema “Conta pra Gente”, de e-mail, Sistema e-SIC, telefone, correspondências diversas, pessoalmente ou urna.

- Receber e registrar todas as demandas na tabela de controle anual de demandas, inclusive as realizadas pelos demandantes no Sistema de Ouvidoria ou e-SIC, independente da sua forma ou conteúdo;
- Comunicar ao demandante que a sua demanda foi recebida (resposta inicial), fornecendo o número da demanda para consulta do trâmite dessa.

2ª Etapa – Análise

Nesta etapa, a Ouvidoria deverá analisar o teor da demanda (conteúdo e pertinência), verificar se há dados suficientes para dar continuidade ao processo, se há a necessidade de colocar a demanda em sigilo, e para qual Unidade a demanda deve ser encaminhada.

- Observar se a demanda é de competência do Tribunal e se contém os elementos necessários para a sua análise;
- Caso a demanda extrapole a competência da Ouvidoria, comunicar tal fato ao demandante, buscando encaminhá-lo ao órgão ou entidade competente;
- Caso a demanda não contenha todos os elementos necessários para a sua análise, solicitar ao demandante informações complementares;
- Classificar a demanda por sua natureza;
- Identificar a unidade competente para responder a demanda;
- Nos casos em que a própria Ouvidoria puder resolver a demanda, a resposta deve ser encaminhada ao demandante;
- Verificar se a demanda deve ser encaminhada a algum órgão ou entidade externo;





- Verificar a existência de dados pessoais, inclusive sensíveis (salvaguardas LGPD);

Existem demandas para as quais, em função de sua recorrência, a Ouvidoria já dispõe de respostas. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao demandante, sem que necessite do encaminhamento da demanda à unidade competente. Também podem ser respondidas diretamente aquelas que dependam somente de consulta direta as normas e/ou as bases de dados.

Caso uma demanda contenha vários assuntos, com natureza e/ou áreas diferentes, deve ser desmembrada em duas ou mais demandas. O procedimento objetiva agilizar o atendimento, pois com o desdobramento dos assuntos, as várias demandas resultantes poderão ser tratadas de maneira simultânea.

3ª Etapa – Encaminhamento

Nesta etapa, a demanda que tenha dados suficientes, deve ser encaminhada para a unidade competente, para a sua resolução, observando o disposto na Resolução nº 344/2020:

- Encaminhar a demanda à unidade competente para solucioná-la, informando o prazo para resposta;
- Encaminhar comunicação ao demandante, informando sobre o envio da demanda à unidade competente;
- Encaminhar a um órgão ou entidade externo, quando for o caso;
- Solicitar complementação, quando for o caso;
- Solicitar para confirmar o CONSENTIMENTO por parte do manifestante quando houver dados pessoais, para os casos de encaminhamento aos CI/Ouvidorias.

É importante que o demandante tenha conhecimento do encaminhamento dado à sua manifestação.





Consulta de respostas (complementações) de demandantes no sistema Conta Pra Gente

O pedido de complementação enviado ao Demandante e o recebimento da resposta são realizados internamente no sistema Conta pra Gente.

Enquanto estamos aguardando a complementação do demandante, lá fica escrito: "aguardando complementação"

Na manifestação, do lado esquerdo à "resposta ao cidadão", aparece o item "documentos". Quando o manifestante complementa a manifestação essa complementação aparece como documento.

A situação (status) da Manifestação muda de Aguardando Complementação para "Retorno de Complementação", automaticamente.

E a complementação, quando enviada, fica em "Documentos" como "Resposta de Pedido de Complementação nº X"

4ª Etapa – Acompanhamento

Nesta etapa, a Ouvidoria deve acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações. É importante acompanhar o cumprimento do prazo em todas as etapas, adotando todas as providências possíveis para que ele seja cumprido.

- Monitorar o trâmite da demanda pela tabela de controle anual de demandas e/ou pelo sistema informatizado da Ouvidoria;
- Entrar em contato com a unidade competente no dia estabelecido para encaminhamento (devolução) da manifestação, alertando sobre o vencimento do prazo;
- Comunicar ao Ouvidor caso o prazo de manifestação não seja observado pela unidade competente.





5ª Etapa – Avaliação

Nesta etapa, a Ouvidoria deve avaliar a manifestação da unidade competente e, se não a considerar satisfatória, deve solicitar à instância imediatamente superior novas providências até a sua validação para encaminhamento ao demandante.

- Analisar a resposta proposta pela unidade competente;
- Caso a Ouvidoria considere que a resposta não foi satisfatória, a demanda deve ser reencaminhada, para esclarecimentos ou complementação de informações, à instância imediatamente superior.

6ª Etapa – Comunicação

Esta etapa consiste em manter o demandante informado sobre o trâmite da sua demanda.

7ª Etapa – Fechamento

Nesta etapa deve ocorrer o encaminhamento de resposta satisfatória e conclusiva ao demandante.

- Inserir a resposta parcial ou conclusiva no Sistema Conta pra Gente;
- Informar ao demandante a providência adotada (resposta parcial) ou a resposta final (conclusiva), utilizando o meio de contato escolhido por ele (e-mail, telefone, carta ou sistema), observando-se o prazo máximo para resposta;
- No caso de demanda anônima, se não for possível contatar o demandante, considerá-la concluída e aguardar que ele contate a Ouvidoria.

8ª Etapa - Pesquisa de Satisfação





Esta etapa consiste em medir o grau de satisfação do demandante quanto ao serviço que a Ouvidoria do TCEES realiza. É fundamental para o monitoramento e avaliação do nível de eficácia, eficiência e efetividade desse mesmo serviço.

- Quando a manifestação é concluída, o sistema disponibiliza o formulário da pesquisa de satisfação, podendo o cidadão preenchê-lo ou não.

Os itens da Pesquisa de Satisfação servirão como base de dados para análise estatística e indicadores de desempenho do serviço prestado pela Ouvidoria do TCEES.

9ª Etapa – Arquivamento e Caixa Organizadora

A caixa organizadora é um procedimento utilizado tanto durante o tratamento da manifestação, como depois de encerrada, para facilitar a gestão dessas manifestações. Por exemplo, enquanto ainda está sendo tratada a manifestação pode-se definir que a manifestação está: aguardando complementação, retorno do CI, tramite interno e outras. Basta ir dentro do protocolo, na aba "outras opções", e colocar o status da manifestação.

Quando do encerramento da manifestação e caso já estejam concluídas também as ações que acontecem no protocolo (exemplo: já recebemos a resposta do CI, finalizamos com benefício e outras, existem várias opções na caixa organizadora. Dentro do protocolo vamos na aba "outras opções" / "arquivo corrente - mover para". Nessa hora, logo após mover para o arquivo corrente, vamos novamente em "outras opções" / caixa organizadora - Definir, e informamos qual o status final da manifestação. Vamos ter lá várias opções.

Esse procedimento "caixa organizadora" serve para ao final sabermos qual o resultado das várias manifestações recebidas.





VI - ETAPAS COMPLEMENTARES AO TRABALHO DA OUVIDORIA

1ª Etapa - Registro e Arquivamento

Procedimentos adotados até a elaboração dos relatórios/consultas de controle de prazos no Sistema da Ouvidoria no e-TCEES:

- Registrar na tabela de controle anual de demandas as respostas fornecidas ao demandante (parciais e finais), observando as datas de encaminhamento;
- Registrar na tabela de controle anual de demandas as informações complementares solicitadas;
- Concluir o atendimento na tabela de controle anual de demandas e/ou e- TCEES;
- Registrar na tabela de controle anual de demandas as observações finais, se necessário.

Todas as informações deverão permanecer, por prazo indeterminado, arquivados em pasta própria da Ouvidoria em servidor do TCEES, assim como na base de dados do Sistema Informatizado da Ouvidoria.

2ª Etapa - Análise das Estatísticas e dos Indicadores de Desempenho

- Agrupar e medir os dados, elaborando as estatísticas possíveis;
- Analisar as estatísticas e indicadores relacionados ao desempenho do Tribunal e da própria Ouvidoria.

Os indicadores de desempenho devem ser elaborados conforme estabelecido neste Manual.





3ª Etapa - Relatórios Gerenciais e Propostas de Melhoria

A partir das informações obtidas na atividade de Ouvidoria, deve-se encaminhar à Administração do TCEES os relatórios gerenciais, bem como as propostas de melhoria para o desempenho do Tribunal e da própria Ouvidoria.

Os relatórios gerenciais devem ser elaborados conforme estabelecido neste Manual.

VII - PROCEDIMENTOS PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES

O relatório tem por finalidade demonstrar os resultados relacionados às demandas recebidas e processadas pela Ouvidoria, apresentar as atividades desenvolvidas pela Unidade e as proposições implementadas pelo TCEES.

Quanto às demandas, o relatório deverá apresentar os dados estatísticos e a análise desses dados.

A periodicidade de elaboração será trimestral (com consolidação anual), conforme estabelecido na Resolução TC Nº 344/2020, da Ouvidoria do TCEES.

O relatório deve ser divulgado na página da Ouvidoria, junto ao Portal do TCEES.

Na sua elaboração devem ser observadas as seguintes orientações gerais:

- Utilizar linguagem simples, clara, objetiva e precisa;
- Extrair os dados da tabela de controle anual de demandas e/ou do Sistema Informatizado da Ouvidoria;
- Apresentar as informações relacionadas às demandas na forma de tabelas, quadros e gráficos.





ESTRUTURA

O relatório deve conter os seguintes elementos pré-textuais: a Capa, Contracapa e Sumário. A parte textual deve ser dividida em Apresentação, Atividades Desenvolvidas (estatística das Demandas), Metas e Indicadores de Desempenho Comunicação com os Controles Internos, Reclamações e Sugestões e Considerações Finais.

Capa:

Deve conter a identidade visual da Ouvidoria; o nome do Tribunal; o nome da Unidade; o título do relatório e o local, o mês e o ano de elaboração.

Contracapa:

Deve conter a identidade organizacional da Ouvidoria e a identificação da equipe responsável pela elaboração.

Sumário:

Deve conter a lista ordenada dos assuntos abordados na parte textual do relatório.

Apresentação:

Deve conter, de forma sucinta, o objetivo do relatório e as informações essenciais à sua compreensão.

Atividades Desenvolvidas:

Devem constar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, no período abrangido pelo relatório, destacando as ações relacionadas ao Plano Anual de Ação da Ouvidoria, bem como a participação em eventos e cursos.





Estatística das Demandas:

Deve conter a apresentação dos dados, em tabelas, quadros e gráficos, e a análise dos resultados. A análise dos resultados deve destacar os resultados considerados mais evidentes.

A estatística das demandas recebidas deve ser apresentada por:

- Natureza;
- Canal de Atendimento;
- Resposta no prazo legal;
- Satisfação do usuário.

Metas e Indicadores de Desempenho:

Devem ser apresentados as seguintes metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria e SIC:

- Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria e do SIC;
- Índice de Satisfação dos Usuários com a Atuação da Ouvidoria e do SIC;

Proposições Implementadas:

Devem apresentar as ações implementadas pelo TCEES por sugestão da Ouvidoria, com base nas demandas recebidas.

Considerações Finais:

Devem sumarizar os principais resultados apresentados no relatório e apontar, caso tenha ocorrido, as possíveis causas de afastamento dos resultados em relação às metas estabelecidas.





VIII - PROCEDIMENTOS PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE PROPOSIÇÃO DE MELHORIA

O relatório tem por finalidade apresentar proposição de melhoria por meio de recomendações, com base nas demandas recebidas pela Ouvidoria (classificadas em pontos fracos e pontos fortes).

As proposições de melhoria, visando buscar práticas mais eficientes e resultados mais eficazes na atuação do TCEES e/ou para um melhor funcionamento da Ouvidoria.

A periodicidade de elaboração do relatório será semestral, devendo ser apresentado ao Presidente do TCEES.

O relatório deve ser divulgado na página da Ouvidoria, junto ao Portal do TCEES. Na sua elaboração devem ser seguidas as seguintes orientações gerais:

- Utilizar linguagem simples, clara, objetiva e precisa;
- As recomendações devem ser baseadas nas informações presentes na tabela de controle anual de demandas e/ou no sistema informatizado da Ouvidoria (quando estiver implantado).

ESTRUTURA

O relatório deve conter como elementos pré-textuais a Capa, a Contracapa e o Sumário. A parte textual deve ser dividida em Apresentação, Pontos Fortes e Pontos Fracos, Proposição de Ações de Melhorias e Considerações Finais.

Capa:

Deve conter a identidade visual da Ouvidoria; o nome do Tribunal; o nome da Unidade; o título do relatório e o local, o mês e o ano de elaboração.





Contracapa:

Deve conter a identidade organizacional da Ouvidoria e a identificação da equipe responsável pela elaboração.

Sumário:

Deve conter a lista ordenada dos assuntos abordados na parte textual do relatório.

Apresentação:

Deve conter, de forma sucinta, o objetivo do relatório e as informações essenciais à sua compreensão.

Pontos Fortes e Pontos Fracos:

Deve apresentar, com base na análise das informações oriundas das demandas recebidas, os pontos fortes e fracos, por assunto, para subsidiar as proposições de melhoria.

A análise deve destacar os assuntos mais relevantes e reincidentes por natureza de demanda.

No que se refere ao funcionamento da própria Ouvidoria, poderão ser enfatizados os pontos fracos (equipamentos, composição da equipe, capacitação, oficialização, divulgação, etc.), que dificultam um melhor resultado de suas ações.

Proposição de Melhoria:

Deve apresentar, mediante diagnóstico realizado (pontos fortes e pontos fracos), propostas de ações de melhoria (recomendações) para o próprio TCEES e/ou para um melhor funcionamento da Ouvidoria.

As proposições de melhoria podem estar relacionadas aos processos de trabalho da organização, à estrutura organizacional, e à capacitação de pessoal.





Para que as proposições possam dar consistência ao processo de melhoria dos serviços, é necessário que se tenha um conhecimento quanto aos objetivos estratégicos do TCEES, que constam no Plano Estratégico.

Considerações Finais:

Devem destacar os principais aspectos abordados no relatório, com ênfase nas proposições com maior impacto no processo de gestão.

IX - PROCEDIMENTOS PARA MEDIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Para fins de elaboração, os indicadores de desempenho da Ouvidoria do TCEES, serão medidos trimestralmente. Os resultados devem ser divulgados no Relatório de Atividades, bem como na página da Unidade junto ao Portal do Tribunal.

Os dados devem ser extraídos da tabela de controle anual de demandas e/ou do sistema informatizado da Ouvidoria, e os resultados apresentados de forma cumulativa à cada trimestre ou em prazo regulamentar estabelecido.

Para a elaboração dos indicadores de desempenho, considera-se a demanda concluída quando é disponibilizada uma resposta conclusiva no sistema, independentemente da inviabilidade de envio de resposta para o cidadão, como nos casos de notícias de irregularidades anônimas.

Os indicadores de desempenho da Ouvidoria do TCEES, a serem acompanhados como base para a avaliação, são:

Eficiência:

- Índice de Cumprimento de Prazo de Atendimento de Demandas;





Eficácia:

- Índice de Satisfação dos Usuários com a Atuação da Ouvidoria e do SIC;

Efetividade:

- Grau de Satisfação com a Resposta Recebida.

O resultado dos indicadores de desempenho fornece um conjunto de informações que têm como função gerencial:

- Corrigir ou reforçar o desempenho apresentado;
- Informar sobre a necessidade de alterações;
- Garantir a eficiência na consecução dos objetivos e metas da Ouvidoria;
- Informar se os recursos estão sendo usados da melhor forma possível.

Os indicadores de desempenho citados neste manual serão implementados ao longo do biênio 2020-2021.





FONTE DE CONSULTA:

- Proposta de Manual de procedimentos da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco;
- Manual de Procedimentos da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná;
- Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Pará;
- Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte;
- Constituição da República Federativa do Brasil 1988, de 05 de outubro de 1988;
- Lei Complementar Estadual nº 621, de 08 de março de 2012 (Lei Orgânica do TCEES);
- Resolução TC nº 261, de 04 de junho de 2013 (Aprova o Regimento Interno do TCEES);
- Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI);
- Resolução Conjunta Atricon-Ccor nº 02/2014; e
- Lei 13.460/2017, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos);
- Resolução TC Nº 324, de 18 de dezembro de 2018 (Regulamenta a Lei Estadual 9.871/2012, e o acesso à informação no âmbito do TCEES);
- Resolução nº 344/2020, de 15 de setembro de 2020 (Regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo); e
- Resolução TC Nº 345, de 15 de setembro de 2020 (Dispõe sobre a aplicação da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo).





Anexo I

Tribunal de Contas do Espírito Santo

Ficha de Cadastro de Manifestação (presencial e/ou por telefone)

Você deseja realizar um/uma?

<input type="checkbox"/> Elogio	<input type="checkbox"/> Sugestão	<input type="checkbox"/> Solicitação	<input type="checkbox"/> Notícia Irregularidade	<input type="checkbox"/> Reclamação	<input type="checkbox"/> Outro
---------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	---	-------------------------------------	--------------------------------

Dados Pessoais – Deseja sigilo sobre estas informações?_sim_não





**TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Ouvidoria

Nome: _____

CPF: _____ Telefone: _____

E-mail: _____

Manifestação:

Vossa Senhoria receberá, em seu e-mail, o número de sua demanda. Você pode consultar sua demanda através do telefone 27 3334-7633 ou pelo e-mail ouvidoria@tcees.tc.br.

OBS: As demandas também podem ser registradas diretamente no portal do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, por meio do sistema "Conta pra Gente".



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritossanto



Rua José de Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913