

## **RESOLUÇÃO N. 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.

O **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 71 c/c o art. 75 da Constituição Federal, pelo art. 71 da Constituição Estadual e pelo art. 3º da Lei Complementar nº 621/2012; e

**CONSIDERANDO** o disposto no artigo 1º, II, da Constituição Federal, que estabelece a cidadania como fundamento da República Federativa do Brasil;

**CONSIDERANDO** o artigo 37, §3º, da Constituição Federal, que assegura o direito de participação do usuário na administração pública direta e indireta;

**CONSIDERANDO** a vigência da Lei nº 13.460/2017, que institui normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

**CONSIDERANDO** a vigência da Lei nº 12.527/2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216º da Constituição Federal;

**CONSIDERANDO** a vigência da Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

**CONSIDERANDO** a Lei Orgânica do Tribunal de Contas, bem como o seu Regimento Interno;

**CONSIDERANDO**, por fim, a necessidade de salvaguardar a confiança do usuário de serviços públicos que oferece manifestações aos órgãos e entidades da Administração Pública;

**RESOLVE:**

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Esta norma dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

**§1º** Todas as unidades organizacionais do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo envolvidas com as manifestações dos usuários estão sujeitas às determinações aqui contidas.

**Art. 2º** Para os efeitos desta norma, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

V - manifestações: reclamações, notícias de irregularidades, sugestões, solicitações, elogios;

VI - 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;

VII - notícias 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 enquadrem como denúncia e representação, que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica;

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

IX - 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;

X - elogio: manifestações que apresentarem 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;

XI - resposta intermediária: ato administrativo mediante o qual a Ouvidoria do Tribunal agradece a participação, solicita informações complementares e orienta ao usuário das etapas necessárias para que a resposta conclusiva da manifestação seja oferecida;

XII - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual a unidade organizacional do Tribunal põe termo ao procedimento da manifestação, indicando informações objetivas sobre a providência adotada ou sobre a sua impossibilidade;

XIII - resposta conclusiva: ato administrativo mediante o qual a Ouvidoria do Tribunal encaminha ao usuário as deliberações das unidades demandas sobre a

manifestação, indicando informações objetivas sobre a providência adotada ou sobre a sua impossibilidade;

XIV - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

XV - dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

XVI - titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

XVII - pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

**Parágrafo único.** O pedido de acesso a informações será regido pelos termos da Resolução TC nº 324, de 18 de dezembro de 2018.

**Art. 3º** Os serviços públicos e o atendimento ao usuário, no âmbito deste Tribunal, serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, simplicidade, imparcialidade, celeridade e cortesia, sem prejuízo da observância das demais normas regulamentares.

**Art. 4º** Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – regularidade: manutenção do mesmo padrão de qualidade na prestação do serviço e do atendimento;

II – continuidade: prestação ininterrupta dos serviços aos usuários, ressalvadas as exceções afetadas por recessos anuais;

III – efetividade: prestação dos serviços públicos com foco nos resultados, garantindo-se, para tanto, a excelência em todas as fases do processo de tratamento das manifestações;

IV – segurança: execução de serviços públicos sem riscos para os usuários, resguardando-lhes a integridade física e mental, bem como o sigilo das informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, assegurados os direitos dos titulares de dados pessoais expressos na Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018;

V – atualidade: modernização e aprimoramento tecnológico e constante desenvolvimento individual dos servidores, objetivando simplificar e otimizar o acesso do usuário aos serviços do Tribunal;

VI – generalidade: prestação do serviço de forma igualitária a todos os usuários, vedado qualquer tipo de discriminação, atentando para a utilização de linguagem simples e compreensível a todos, de modo a evitar o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VII – transparência: divulgação de informações claras e precisas sobre acesso aos serviços prestados pelo Tribunal;

VIII – simplicidade: desburocratização dos serviços oferecidos, no sentido de eliminar formalidades e facilitar o acesso do usuário ao Tribunal;

IX – imparcialidade: neutralização no exercício das atribuições, livre de influências político-partidárias, religiosas ou ideológicas, de modo a garantir prestação isenta e independente dos serviços do Tribunal;

X - celeridade: execução dos serviços públicos em tempo razoável, observando-se o cumprimento de prazos e normas procedimentais;

XI – cortesia: prestação do serviço público mediante tratamento respeitoso ao usuário.

## **CAPÍTULO II**

### **DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

**Art. 5º** O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo o Tribunal observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção, a saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética dos membros e servidores Tribunal;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

**Art. 6º** São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observada a legislação pertinente;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da legislação sobre a matéria;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades organizacionais do Tribunal;

b) serviços prestados pelas áreas do Tribunal, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como parte ou interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

**Art. 7º** O Tribunal de Contas divulgará Carta de Serviços ao Usuário.

**§ 1º** A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar sobre os serviços prestados pelo Tribunal, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**§ 2º** A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para o processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

**§ 3º** Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;  
e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

**§ 4º** A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica, no mínimo a cada seis meses, e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do Tribunal na internet.

**Art. 8º** São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### **CAPÍTULO III**

#### **DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

**Art. 9º** A Ouvidoria terá como atribuições, além das previstas em regulamento próprio:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos perante o Tribunal, garantindo a coparticipação da sociedade na missão de controlar a correta aplicação de recursos públicos, bem como uma maior transparência e visibilidade das ações do Tribunal de Contas;

II - receber, analisar e encaminhar às unidades competentes, nos termos de normativo próprio, as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão pela área responsável;

III - responder às manifestações a ela encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias, adequando a uma linguagem simples e

assertiva os termos da decisão administrativa final das unidades organizacionais do Tribunal;

IV – receber, analisar e responder as manifestações, para as quais já disponha de informações atualizadas das áreas do Tribunal;

V – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VI – organizar-se em rede com as ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil e com as ouvidorias dos jurisdicionados, com a finalidade de divulgar e promover o compartilhamento de conhecimentos, experiências e boas práticas;

VII - fomentar a criação e desenvolvimento de ouvidorias no âmbito dos jurisdicionados, bem como a capacitação dos agentes públicos envolvidos na prestação dos respectivos serviços;

VIII - promover em parceria com a Escola de Contas Públicas a capacitação da sociedade e dos jurisdicionados acerca do Controle Social e da Transparência Pública;

IX - promover a sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, fomentando a percepção dos serviços de ouvidoria como sendo um produto da instituição;

X - elaborar manuais de rotinas internas contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das manifestações quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo de resposta, procedimentos para a classificação ou reclassificação da natureza das manifestações, procedimentos para a tramitação interna das manifestações, procedimentos para a elaboração de relatórios estatísticos e analíticos, com proposição de melhorias na prestação dos serviços;

XI - definir metas e indicadores de desempenho, quanto ao prazo de atendimento das manifestações, satisfação do usuário, atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência, e quantidade de pessoas capacitadas

nos eventos de estímulo ao controle social e à transparência promovidos em parceria com a Escola de Contas Públicas;

XII – avaliar o resultado de ações, metas e indicadores de desempenho, mediante a produção e análise de dados e informações sobre as atividades da Ouvidoria, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços por ela oferecidos;

XIII – divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário do Tribunal, através do processamento de informações obtidas por meio das manifestações recebidas, e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, visando o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento estabelecidos;

XIV – promover outras ações com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação dos serviços oferecidos pelo Tribunal;;

XV – exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei 12.527/2011, quando assim designada;

XVI - elaborar, anualmente, relatório de gestão das atividades da Ouvidoria, encaminhando-o ao Ouvidor, para apresentação ao Tribunal até a última sessão ordinária de fevereiro de cada ano, bem como disponibilizando-o integralmente no portal do Tribunal na internet.

**Parágrafo único.** O relatório de gestão de que trata o inciso XVI deste artigo deverá apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, indicando, ao menos:

- a) o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b) as matérias das manifestações;
- c) a análise dos pontos recorrentes; e
- c) as providências adotadas pelo Tribunal nas soluções apresentadas.

## **CAPÍTULO IV**

# DOS PROCEDIMENTOS NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

## Seção I

### Das regras gerais para tratamento das manifestações

**Art. 10.** Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante o Tribunal de Contas acerca de serviços ou matéria atinente à atuação ou ao funcionamento do Tribunal, ou que relatarem fatos que contiverem indícios 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.

**Art. 11.** A manifestação será dirigida à Ouvidoria do Tribunal e poderá ou não conter a identificação do usuário.

**§1º** A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação;

**§2º** Na hipótese de manifestação anônima, o tratamento deverá obedecer a todas as fases contidas no rol do parágrafo único do art. 19º.

**§3º** A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida nos casos previstos em lei.

**Art. 12.** A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação.

**Art. 13.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma.

**Art. 14.** São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

**Art. 15.** É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais e correlatos.

**Parágrafo Único.** Sendo necessária, a autenticação de documentos será realizada pelo próprio servidor da Ouvidoria, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

**Art 16.** O cidadão que se dirigir a qualquer unidade organizacional do Tribunal com alguma informação que possa vir a se configurar uma manifestação do usuário deve ser orientado a procurar a Ouvidoria.

**Art 17.** A manifestação de que trata esta Resolução poderá ser feita por meio eletrônico (sistema informatizado), telefônico, correspondência convencional e verbalmente, hipóteses em que deverão ser reduzidas a termo e inseridas no sistema informatizado pela Ouvidoria.

**§ 1º** As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado.

**§ 2º** Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata em sistema informatizado.

**§ 3º** O disposto neste artigo não se aplica a processos administrativos e de controle externo para os quais haja rito específico próprio, definido em ato normativo.

**Art 18.** A Ouvidoria deverá coordenar o atendimento das manifestações dos usuários, por meio de formalização, análise, classificação, encaminhamento e sua resposta final ao usuário, em linguagem cidadã, simples, clara, concisa e objetiva.

**Art 19.** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando sua efetiva resolução.

**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações complementares, quando necessário;
- IV - resposta intermediária;
- V - decisão administrativa final;
- VI - resposta conclusiva.

**Art. 20.** A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações, encaminhando a decisão administrativa final ao usuário, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período uma única vez, mediante justificativa expressa.

**§1º** Recebida a manifestação, a Ouvidoria poderá, quando necessário, encaminhá-la às áreas internas e/ou aos órgãos jurisdicionados responsáveis pelos esclarecimentos ou providências cabíveis.

**§2º** As áreas internas responsáveis pelos esclarecimentos ou providências cabíveis do Tribunal ou dos órgãos jurisdicionados deverão responder no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados da data do encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria, prorrogáveis uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

**§3º** Não sendo necessário o encaminhamento da manifestação às unidades organizacionais do Tribunal ou aos órgãos jurisdicionados responsáveis pelas providências cabíveis, a Ouvidoria tomará a decisão administrativa final e dará ciência ao usuário.

**§4º** Sempre que as informações apresentadas forem insuficientes para ensejar a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data do envio de resposta intermediária com a solicitação de complementação, via sistema informatizado de Ouvidoria.

**§5º** Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a fatos novos alusivos à manifestação apresentada.

**§6º** O pedido de complementação de informações ao usuário interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que será reiniciado do zero, a partir da data do seu atendimento pelo usuário.

**§ 7º** A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 4º deste artigo poderá acarretar o arquivamento da manifestação.

**§ 8º** A manifestação poderá ser encerrada quando o seu autor:

I - expuser os fatos faltando com a verdade;

II - não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

**§ 9º** O prazo para resposta a pedidos de acesso a informações será regido nos termos da Resolução TC nº 324, de 18 de dezembro de 2018.

## **Seção II**

### **Do elogio, da reclamação, da sugestão e da solicitação**

**Art. 21.** O elogio recebido será encaminhado pelo Ouvidor ao setor de Recursos Humanos para conhecimento e deliberações quanto ao registro e comunicação ao elogiado e à sua chefia imediata.

**Parágrafo Único.** A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao responsável pela atividade ou serviço público prestado e à sua chefia imediata.

**Art. 22.** A reclamação recebida será encaminhada pelo Ouvidor à unidade responsável pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação.

**Parágrafo Único.** A resposta conclusiva da reclamação apresentada conterá a decisão administrativa final prestada pela unidade responsável.

**Art. 23.** A sugestão recebida será encaminhada pelo Ouvidor à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço do Tribunal, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

§ 1º A manifestação da unidade competente indicará a possibilidade ou não de acatamento da sugestão e, quando for o caso, informará a forma e os prazos de sua adoção.

§ 2º A resposta conclusiva da sugestão apresentada conterá a decisão administrativa final prestada pela unidade competente.

**Art. 24.** A solicitação recebida será encaminhada pelo Ouvidor à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação.

§ 1º A resposta conclusiva da sugestão apresentada conterá a decisão administrativa final prestada pela unidade competente;

§ 2º Quando a solicitação contiver pedido de orientação ou de esclarecimento sobre matéria referente à área de atuação do Tribunal ou à sua organização interna e depender exclusivamente do fornecimento de informações que constem dos sistemas e das bases de dados acessíveis às unidades do Tribunal, caberá à Ouvidoria responder ao seu usuário.

§ 3º Em se tratando de consulta sobre entendimento ou jurisprudência do Tribunal, caberá à Ouvidoria orientar o usuário sobre a normatização aplicável à formalização de consulta, bem como sobre as ferramentas disponíveis para pesquisa de legislação e jurisprudência do Tribunal.

### **Seção III**

#### **Das Notícias de Irregularidade**

**Art. 25.** A Ouvidoria deverá coordenar o atendimento das notícias de irregularidade recebidas ou a ela encaminhadas, por meio de registros eletrônicos, formalização, complementação, processamento, encaminhamento e resposta conclusiva ao usuário.

**§ 1º.** A notícia de irregularidade de que trata este artigo não se confunde com os processos de controle externo de denúncia e de representação previstos na legislação específica do Tribunal;

**Art. 26.** O processamento das notícias de irregularidades recebidas, previsto no artigo anterior será definido em normativo próprio da Ouvidoria.

#### **Seção IV**

##### **Das Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Usuários**

**Art. 27.** A preservação da identidade do usuário da Ouvidoria, quando solicitada, dar-se-á com a proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação, que ficarão com acesso restrito e sob a guarda e responsabilidade da Ouvidoria e da SGTI.

**§1º** Os sistemas informatizados que permitam o tratamento de manifestações com elementos de identificação deverão possuir controle de acesso.

**§2º** Observado o disposto no §1º, a Ouvidoria dará tratamento aos dados pessoais do usuário de forma que impeçam sua identificação, antes de enviar a manifestação às unidades para análise.

**§3º** O encaminhamento de manifestações entre a Ouvidoria e unidades jurisdicionadas observará o disposto na Lei 13.709/2018 que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais.

**§4º** Na negativa ou ausência de consentimento do usuário da Ouvidoria, a unidade que tenha recebido originalmente a manifestação somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização, conforme dispositivos legais contidos nos art. 7º, 8º e 13º § 4º da Lei 13.709/2018.

**§5º** Os elementos de identificação do demandante poderão ser solicitados pelo agente público responsável ou corresponsável pela apuração da manifestação, demonstrada a necessidade de conhecê-la, não implicando na perda de sua natureza restrita, certificando-se no protocolo o fornecimento desta informação.

## **CAPÍTULO V**

### **DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 28.** O Tribunal deverá avaliar os serviços por ele prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade da resposta encaminhada ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos legais definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pelo Tribunal de Contas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

**§ 1º** A avaliação será realizada através de pesquisa de satisfação dos serviços oferecidos, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro período temporal que garanta significância estatística aos resultados.

**§ 2º** Os dados devem servir de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 29.** Regulamento específico do Tribunal disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 30.** As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas na forma regimentalmente estabelecida pelo Tribunal de Contas.

**Art. 31.** A regulamentação do Conselho de Usuários será objeto de norma específica do Tribunal de Contas.

**Art. 32.** Esta norma entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Sala das Sessões, 15 de setembro de 2020.

**RODRIGO FLÁVIO FREIRE FARIAS CHAMOUN**

Conselheiro Presidente

**DOMINGOS AUGUSTO TAUFNER**

Conselheiro Vice-Presidente

**RODRIGO COELHO DO CARMO**

Conselheiro Corregedor

**SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO**

Conselheiro Ouvidor

**SÉRGIO ABOUDIB FERREIRA PINTO**

Conselheiro

**SÉRGIO MANOEL NADER BORGES**

Conselheiro

**LUIZ CARLOS CICILIOTTI DA CUNHA**

Conselheiro

**Fui presente:**

**LUCIANO VIEIRA**

Procurador do Ministério Público junto a este Tribunal, em substituição ao Procurador-geral