

Instrução Normativa n. TC-..../2021

Institui e regulamenta o Atendimento Virtual no âmbito do Tribunal de Contas de Santa Catarina, prestado por meio do Agendamento Virtual e do Balcão Virtual.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA (TCE/SC), no uso de suas atribuições constitucionais, legais e regulamentares, especialmente o disposto nos arts. 4º da Lei Complementar n. 202, de 15 de dezembro de 2000 (Lei Orgânica), e 2º e 253, inciso II, da Resolução n. TC-06/2001, de 03 de dezembro de 2001 (Regimento Interno);

Considerando a necessidade de contínuo aprimoramento dos processos de trabalho, para melhor atender às demandas dos jurisdicionados, procuradores, advogados e cidadãos;

Considerando a necessidade de organização e gestão dos atendimentos realizados pelos órgãos do TCE/SC, bem como as experiências exitosas de atendimento remoto, implantadas desde o início da pandemia decorrente do novo coronavírus;

Considerando que as ferramentas advindas da transformação digital representam uma oportunidade de ampliar os canais de comunicação entre o TCE/SC e a sociedade, contribuindo para o cumprimento das atribuições constitucionais do controle externo com celeridade e eficiência;

RESOLVE:

Art. 1º Ficam instituídos o Agendamento Virtual e o Balcão Virtual, que têm por objetivo ampliar os canais de atendimento voltados aos jurisdicionados, procuradores, advogados e público em geral, como forma de facilitar o acesso aos serviços do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina (TCE/SC) e aprimorar a gestão das demandas externas.

Parágrafo único. Os atendimentos e o agendamento prévio serão realizados por meio da plataforma de videoconferência institucional (Teams), mediante *link* disponibilizado no portal do TCE/SC.

Art. 2º Para os fins do disposto nesta Instrução Normativa considere-se:

I – Agendamento Virtual: agendamento eletrônico de atendimento por videoconferência, com a finalidade de obter esclarecimento de dúvidas, prestado por distintos órgãos do Tribunal de Contas, observadas suas competências, sobre demandas relacionadas a processos em tramitação, envio de documentos e informações, orientações técnicas e demais serviços prestados pelo Tribunal de Contas;

II – Balcão Virtual: atendimento por videoconferência realizado pela Ouvidoria, em tempo real, de acordo com a ordem de chegada e sem agendamento prévio, para prestar orientações básicas e auxiliar, quando necessário, na condução para o agendamento virtual.

Art. 3º As orientações prestadas pelos servidores do TCE/SC no Agendamento Virtual têm caráter informativo, pedagógico e preventivo, e não vinculam manifestação plenária posterior, nos termos do art. 106-A da Resolução n. TC-06/2001 (Regimento Interno).

Parágrafo único. O atendimento poderá ser concluído pela impossibilidade de resposta, tendo em vista as seguintes situações apresentadas na demanda:

I - assunto genérico, indefinido, sem nexos, impreciso ou que necessite de documentos e informações indisponíveis ao servidor durante o atendimento;

II - assunto cujos entendimentos e interpretações ainda não estejam amparados em posições consagradas e consolidadas pela doutrina e jurisprudência;

III - assunto estranho ao domínio da análise técnica e a quaisquer procedimentos de fiscalização utilizados pelo Tribunal;

IV - assuntos apresentados em consultas na forma regimental ou em outros processos ainda pendentes de apreciação pelos órgãos deliberativos do Tribunal;

V - assunto que verse sobre a regularidade de ato que deva ser analisado por diretoria de controle competente, em procedimento fiscalizatório regular previsto nas normativas do Tribunal, como auditoria, inspeção, prestação de contas, registro de aposentadoria, representação, denúncia, acompanhamento ou outro processo ou procedimento;

VI - quando ficar caracterizado que a questão é objeto de exame técnico, visando a elaboração de respostas e contraditórios em processos em trâmite, e o pedido de manifestação se der sobre o mérito do caso;

VII - assuntos com intenção denunciatória e/ou que sejam tratáveis por meio de processo de representação ou denúncia, a ensejar tramitação processual no âmbito do Tribunal.

Art. 4º A definição do calendário do Agendamento Virtual, do catálogo de serviços e da escala dos servidores designados para o trabalho será de responsabilidade de cada órgão, prezando pela agilidade e resolutividade aos atendimentos.

Art. 5º O horário de atendimento do Balcão Virtual será das 14 às 17h, de segunda a sexta-feira, podendo ser alterado por meio de portaria do Presidente do TCE/SC, de acordo com a conveniência e necessidade de trabalho.

Art. 6º Os atendimentos por videoconferência, realizados nos termos desta instrução normativa, observarão os seguintes procedimentos:

I – todos os atendimentos serão gravados, mediante prévia anuência do solicitante, sendo que ambas as câmeras devem permanecer ligadas por todo o tempo da videoconferência;

II – enquanto não implementado um banco de dados para guarda e arquivamento das gravações, o servidor que realizar o atendimento virtual deverá manter os arquivos das gravações em seu OneDrive pelo período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias;

III – o usuário do serviço de atendimento virtual poderá solicitar o acesso ao arquivo da sua gravação até 30 (trinta) dias após a data do evento e dele fazer uso desde que observe os princípios inscritos no artigo 6º da Lei n. 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados;

IV – a sala virtual do TCE/SC será identificada por imagem de fundo padronizada, contendo o logotipo institucional;

V – no início do atendimento, o solicitante deverá apresentar, pela câmera, um documento de identificação, com foto, ao servidor responsável;

VI – em caso de atraso do solicitante, o atendimento será cancelado após o prazo de tolerância, que será de:

a) 05 (cinco) minutos, nos agendamentos com tempo previsto de 30 (trinta) minutos; e

b) 10 (dez) minutos, nos agendamentos com tempo previsto de 01 (uma) hora.

VII – O servidor do TCE/SC deverá seguir os procedimentos (checklist) de atendimento, que serão regulamentados por portaria do Presidente do TCE/SC.

Art. 7º O servidor responsável pelo atendimento poderá solicitar o apoio de outros servidores do TCE/SC ou realizar reagendamento, pelos meios eletrônicos disponíveis, para complementação do atendimento.

Art. 8º Havendo interrupção do atendimento por falha técnica, o solicitante, ao retornar à sala virtual de espera, deverá inserir antes de seu nome o termo “retorno”.

Art. 9º. O solicitante deverá zelar pelas condições técnicas para a transmissão audiovisual de seu atendimento, não havendo nenhuma responsabilidade do TCE/SC pelo suporte técnico do equipamento por ele utilizado.

Art. 10. Os casos omissos serão resolvidos pelo Presidente do Tribunal de Contas, sendo que os demais atos necessários à operacionalização desta instrução normativa poderão ser regulamentados por portaria.

Art. 11. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Florianópolis, .. de de 2021.

Conselheiro Adircélio de Moraes Ferreira Júnior
Presidente