

# PROGRAMA DE **INTEGRIDADE**

PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

## **MANUAL DE RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS DE INTERESSE**



GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO

*Procuradoria-Geral do Estado*

# **MANUAL DE RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS DE INTERESSE**



## Institucional

**Jasson Hibner Amaral**  
Procurador-geral do Estado

**Rafael Induzzi Drews**  
Subprocurador-geral para Assuntos Jurídicos

**Iuri Carlyle do Amaral Almeida Madruga**  
Subprocurador-geral para Assuntos Administrativos

**Lívio Oliveira Ramalho**  
Corregedor-geral

## Unidade de Integridade

**Rafael Induzzi Drews**  
Subprocurador-geral para Assuntos Jurídicos

**Iuri Carlyle do Amaral Almeida Madruga**  
Subprocurador-geral para Assuntos Administrativos

**Lívio Oliveira Ramalho**  
Corregedor-geral

**Luciana Merçon Vieira**  
Procuradora-chefe adjunta da Procuradoria de Projetos Estratégicos

**Kamila Della Fuente Freire Bustamante**  
Procuradora-chefe da Gerência-Geral

**Tatiana Claudia Santos Aquino Madruga**  
Procuradora do Estado

**Francine Kampff Pimentel**  
Servidora



## Sumário

<b>1 Objetivo</b>	<b>5</b>
<b>2 Partes de interesse</b>	<b>5</b>
<b>3 Normas gerais de relacionamento</b>	<b>5</b>
3.1 Público interno	5
3.2 Público externo	6
<b>4 Descumprimento do Manual de Relacionamento com Públicos de Interesse</b>	<b>7</b>
<b>5 Disposições gerais</b>	<b>7</b>



## 1 Objetivo

Este Manual de Relacionamento com Públicos de Interesse tem como objetivo descrever os comportamentos e as condutas esperadas na interação com as principais partes interessadas da Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo.

## 2 Partes de interesse

As Partes de Interesse nada mais são do que pessoas, grupos ou organizações que podem afetar, serem afetados ou sentirem-se afetados por uma atividade ou decisão da Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo.

Sob esse olhar, a Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo mapeou os seguintes grandes grupos de Partes de Interesse:

I. **Público interno:** terceirizados, estagiários, residentes, servidores públicos e Procuradores do Estado;

II. **Público externo:** pessoas, grupos ou organizações que, muito embora mantenham um relacionamento com a Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo, não fazem parte diretamente do seu quadro de colaboradores ou do rol de parceiros de negócio.

a. **Poder público:** demais servidores públicos da Administração Pública Estadual, representantes dos órgãos de fiscalização (Tribunal de Contas e Ministério Público), Poder Judiciário, OAB, Defensoria Pública e instituições afins;

b. **Fornecedores e prestadores de serviço:** empresas que fornecem produtos ou prestam serviço para a instituição;

c. **Partes privadas:** advogados, partes interessadas em processos administrativos e judiciais, bem como a população de um modo em geral.



## 3 Normas gerais de relacionamento

### 3.1 Público interno

As relações no ambiente de trabalho da Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo devem estar sustentadas com base nos valores e princípios da Instituição, sendo orientadas pela conduta ética, independentemente da posição hierárquica das pessoas.

Em razão disso, a Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo repudia todo e qualquer comportamento indesejado, depreciativo ou desrespeitoso, notadamente, aquele que possa vir a configurar qualquer tipo de intimidação, hostilidade, ameaça, humilhação, assédio, abuso de posição ou de poder em interesse próprio, em razão de relação hierárquica, etnia, gênero, religião, estado civil, orientação sexual, faixa etária, condição física especial, opção político-partidária ou posição social.

Estas são, portanto, exemplos de condutas esperadas do nosso Público Interno:

I. zelar por um ambiente de trabalho harmonioso, caracterizado pelo respeito às diferentes ideias,



- por conduta aceitável no ambiente laboral, e pela promoção de atitudes que ensejem um clima organizacional positivo;
- II. escolher a alternativa mais consentânea com os valores e princípios éticos da Instituição;
  - III. exercer suas atividades com honestidade, probidade, dignidade e dedicação;
  - IV. atuar com prontidão, diligência, iniciativa, buscando resultados efetivos para o seu trabalho;
  - V. evitar assumir posição de intransigência, respeitando os posicionamentos e as ideias porventura divergentes;
  - VI. buscar o aperfeiçoamento profissional constante;
  - VII. atuar com isenção no cumprimento de suas atribuições;
  - VIII. evitar situações conflitantes com suas responsabilidades profissionais e que podem afetar o desempenho de suas funções;
  - IX. declarar impedimento ou suspeição diante de situações que o exijam;
  - X. tratar colegas de trabalho, autoridades, superiores hierárquicos, subordinados, advogados e demais pessoas de forma respeitosa e cordial evitando qualquer forma de constrangimento a si ou aos outros;
  - XI. ter atitude inclusiva, comungando das preocupações sociais em geral e dos princípios de não discriminação de nacionalidade, idade, raça, cor, crenças, religião, política e deficiências ou limitações, promovendo a diversidade e respeito aos direitos humanos;
  - XII. agir com discricção, evitando comentar informações de natureza restrita em locais públicos;
  - XIII. utilizar vestuário compatível com o ambiente institucional;
  - XIV. não praticar e coibir a manifestação de preconceitos, ações, comentários ou qualquer tipo de conduta que possa criar um ambiente nocivo por meio de assédio sexual ou moral, agressão psicológica ou física, intimidação ou qualquer outra atitude ofensiva;
  - XV. não fazer campanha ou distribuir material político, religioso ou contrário as normas e orientações internas no ambiente de trabalho;
  - XVI. não ceder às pressões que visem a obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas;
  - XVII. abster-se de realizar atividade de interesse pessoal no horário de expediente.

### 3.2 Público externo

O relacionamento adequado com o público externo é essencial para a promoção dos princípios e valores institucionais da Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo.

Assim, no relacionamento com o público externo, espera-se a adoção das seguintes condutas:

- I. buscar orientação do responsável ou do superior hierárquico, quando necessário, antes de responder requisição ou pedido de informação do poder público;
- II. utilizar de meios formais e documentados para manifestação do posicionamento da Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo referente aos temas discutidos junto aos agentes públicos e políticos;
- III. comunicar qualquer circunstância caracterizadora de conflitos de interesse, especialmente, em situações de parentesco com agentes públicos ou privados com poder decisório;
- IV. denunciar qualquer tipo de conduta, tentativa ou insinuação de terceiros que tenham por objetivo proporcionar quaisquer vantagens indevidas a agentes público ou que os leve à prática de qualquer ato antiético ou ilegal;
- V. atender público externo, estando, sempre que possível, acompanhado de outro servidor público da Instituição.



### 3.2.1 Atendimento a Público Externo

Os procuradores do Estado deverão atender ao público externo com urbanidade, cordialidade, disponibilidade e atenção, de maneira remota ou presencial, devendo, quando entender necessário, estar acompanhados de outro servidor público da instituição.

As partes e advogados interessados em serem atendidos, de maneira remota ou presencial, deverão solicitar atendimento por meio dos e-mails institucionais disponibilizados junto ao sítio da Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo, com informações sobre o assunto, local, data, horário e lista de participantes.

As solicitações deverão ocorrer no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas antes da data sugerida, ressalvadas as situações de urgência e necessidade, a critério dos Procuradores do Estado.

O atendimento presencial das partes e advogados deverá ser realizado, exclusivamente, na sede da Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo.

O atendimento remoto de partes e advogados se dará por meio de videochamadas geradas a partir de links disponibilizados, exclusivamente, pela Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo.

As reuniões realizadas serão registradas no processo administrativo correspondente, que tramita no sistema interno de gestão processual.

## 4 Descumprimento do Manual de Relacionamento com Públicos de Interesse

O descumprimento deste Manual de Relacionamento com Públicos de Interesse resultará em ações corretivas e recomendatórias apropriadas aos efeitos das não conformidades encontradas, nos termos do regulamento próprio.

## 5 Disposições gerais

O exercício do cargo de procurador do Estado pressupõe o conhecimento das normas deste manual e o comprometimento com a sua observância.

Ao público interno da Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo será dado conhecimento e publicidade acerca deste manual.

Este Manual de Relacionamento com Públicos de Interesse entra em vigor na data de sua publicação.



**PROGRAMA DE**  
**INTEGRIDADE**  
**PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**



**GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO**  
*Procuradoria-Geral do Estado*