



CARTILHA DO OUVIDOR



Denúncias



Elogios



Reclamações



Solicitações



Sugestões

Ouvidoria Geral



Governo do Estado de
RONDÔNIA



CARTILHA DO OUVIDOR

ORIENTAÇÕES PARA O ATENDIMENTO AO CIDADÃO





**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

**Complexo Rio Madeira | Edifício Rio Machado - Térreo
e-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
Porto Velho| Rondônia
Fone: 0800647-7071 | 3216-1015**

**MARCOS JOSÉ ROCHA DOS SANTOS
Governador do Estado de Rondônia**

**JOSÉ ATÍLIO SALAZAR MARTINS
Vice-Governador do Estado de Rondônia**

**ETELVINA DA COSTA ROCHA
Ouvidora Geral do Estado**

**FRANCISCO LOPES FERNANDES NETTO
Controlador-Geral do Estado**

**PHILIPPE RODRIGUES MENEZES
Corregedor Geral da Administração**

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO Pág 4

OUVIDORIA Pág 5

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO Pág 25

CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO Pág 31

LEGISLAÇÃO Pág 49

REFERÊNCIAS Pág 51



APRESENTAÇÃO

A cartilha do ouvidor e/ou interlocutor visa orientar quanto aos procedimentos a serem adotados em suas práticas profissionais. A cartilha foi desenvolvida com o objetivo de esclarecer dúvidas quanto ao mister da profissão, buscando estimular a construção de competências relacionadas ao recebimento e tratamento das diversas demandas pelas ouvidorias públicas, contribuindo para a qualificação dos servidores públicos que trabalham no combate à corrupção, bem como para aprimoramento da Administração Pública.

As ouvidorias têm um papel fundamental na garantia da democracia, possibilitando a participação do cidadão na gestão do Estado, tamanha importância que a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, traz um capítulo dedicado as ouvidorias.





1. Qual é a diferença entre ouvidorias públicas e privadas?

Enquanto as ouvidorias privadas recebem principalmente reclamações relativas à prestação de serviços da empresa, as Ouvidorias Públicas são, entre outros aspectos, espaços de controle, participação social e combate à corrupção, levados a cabo especialmente por meio das denúncias.

O recebimento e o tratamento de denúncias são atividades de interesse público, que ligam as ouvidorias públicas a outras áreas de controle, como as auditorias internas, corregedorias, tribunais de contas, polícias e Ministério Público.

2. Qual a competência da Ouvidoria Pública?

A Ouvidoria é a área competente para fazer a análise inicial dessas denúncias, verificando se existem elementos mínimos de autoria e materialidade que permitam que a instituição dê início à apuração de forma mais consistente, culminando, se for o caso, na responsabilização dos agentes envolvidos.

3. Qual o objetivo da Ouvidoria Pública?

O principal objetivo da Ouvidoria Pública é promover a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, quanto as manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações) relacionados a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos, promovendo melhorias que atingem toda a sociedade.



4. Quais as atribuições das Ouvidorias?

Conforme o artigo 13 da Lei 13.460/2017, as ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



5. As Ouvidorias devem ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos como?

As Ouvidorias devem:

- Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- Qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa decodificá-las como oportunidades de melhoria;
- Responder aos cidadãos, dentro de prazos viáveis e aceitáveis, de forma clara e objetiva; e
- Demonstrar os resultados produzidos, avaliar a efetividade das respostas oferecidas, elaborando relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.

6. Com vistas à realização de seus objetivos, o que deverão fazer as ouvidorias?

Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações com relação as demandas recebidas, analisadas e respondidas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

7. O que deverá indicar o relatório das Ouvidorias?

O relatório de gestão das Ouvidorias deverá indicar: o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das



manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

8. É permitido ao usuário-cidadão a participação na gestão pública?

Em uma sociedade democrática, a Nossa Constituição Federal assegura a participação popular, em diversos setores do Estado.

O cidadão, usuário dos serviços públicos, tem o poder de influenciar nas decisões do Estado, quando são eleitos representantes para atuar nos interesses do povo, seja através de referendo, plebiscito, ação popular, e principalmente no controle social, fiscalizando os gastos públicos, para assegurar a transparência pública e o combate à corrupção.

Vejamos o artigo 37 da CF/88. 10 §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 de governo, observado o disposto no art. 5º X e XXXIII;

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



10. Qual a importância da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017?

A Lei n. 13.460/2017 dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. É uma lei de vital importância para as ouvidorias públicas, pois disciplina a atuação destas no âmbito de toda a Administração Pública brasileira. Dessa forma, com a ajuda da sociedade, será mais fácil controlar os gastos da Administração Pública em todo Brasil e garantir, assim, a adequada prestação de serviços públicos e a correta aplicação dos recursos públicos em todos os Poderes e em todas as esferas da federação.

11. Quais as funções das Ouvidorias Públicas?

As ouvidorias públicas têm diversas funções, e aqui está aquelas relacionadas ao combate à corrupção, para que você compreenda melhor a importância das atividades de recebimento e tratamento de denúncias.

Quando se fala em denúncia de Ouvidoria, é preciso diferenciar das Denuncias feitas nos órgãos Policiais, a denúncia que é de competência da Ouvidoria é aquela que indique a prática de irregularidades que tenha como objeto a prestação de serviços públicos do Estado, bem como a conduta de seus agentes, e não se confunde com as "notícias" de crime.



- Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos (art. 5º, V, da Lei nº 13.460/2017). Se o usuário procura a Administração para registrar uma denúncia, não importa quem ele é, suas alegações devem ser analisadas de forma imparcial e séria. Portanto, as ouvidorias devem reconhecer os usuários como sujeitos de direito, sem fazer dentre eles qualquer tipo de distinção. Assim, é vedado qualquer juízo de valor ou distinção entre os cidadãos, uma vez que qualquer cidadão tem o dever e o direito de registrar uma denúncia, desde que de boa-fé e respeitando os ditames da referida Lei.
- Promover a participação do usuário na administração pública (art.13, I, da Lei nº 13.460/2017). As ouvidorias devem utilizar mecanismos proativos com vistas a incentivar os usuários a utilizarem os canais de ouvidoria. Como dito acima, os canais de ouvidoria podem ser efetivos canais de controle social. Esse incentivo, inclusive, pode estar associado com aspectos pedagógicos, com vistas a esclarecer os usuários acerca do potencial dos canais de ouvidorias como verdadeiras ferramentas de fiscalização por parte da sociedade em relação às políticas e aos serviços públicos prestados pela Administração. É desejável que as ouvidorias promovam ações proativas a fim de incentivar o registro de denúncias.



- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações (art. 13, VI, da Lei nº 13.460/2017). Cabe às ouvidorias receber qualquer tipo de denúncia. Porém, não só isto, a ouvidoria deve servir de primeiro filtro e analisar a denúncia sob uma ótica mais criteriosa a fim de verificar a existência de elementos básicos em seu conteúdo. E somente encaminhará a denúncia para a respectiva unidade de apuração (ou autoridade) se em seu conteúdo a descrição de elementos mínimos de irregularidade ou ilicitude puderem ser identificados tanto na Ouvidoria quanto na referida unidade de apuração. Ao agir assim, além de agregar valor às atividades de ouvidoria, também estará contribuindo para que as unidades de apuração se debrucem em casos mais concretos e, assim, não percam tempo na análise de demandas vazias.
- Dar tratamento adequado às manifestações (art. 14, I, da Lei nº 13.460/2017). Dar tratamento adequado às manifestações significa recebê-las e respondê-las de acordo com algum procedimento pré-estabelecido (em normas por exemplo) que contenha, ao menos, prazos e fluxos bem delineados. A importância de um procedimento estabelecido em um ato normativo (portaria, resolução, instrução normativa, regimento interno, dentre outros) se dá justamente porque as ouvidorias não podem depender da boa vontade dos gestores, dos ouvidores ou dos servidores para funcionar, especialmente quando se tratar de denúncias. É preciso que as manifestações sigam uma rotina de fluxos que se desenvolverá de maneira quase que independente das pessoas que integram a equipe da ouvidoria. De acordo com a Lei de Participação, Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações de ouvidoria devem visar à efetiva resolução da questão trazida pelo demandante (art. 12 da Lei nº 13.460/2017);



- Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública (art. 14, II, e art. 15 da Lei nº 13.460/2017). Demonstrar os resultados por meio de relatórios gerenciais é dar transparência do que foi recebido e o que foi tratado no âmbito da Administração Pública, além de contribuir para que os futuros riscos possam ser evidenciados antes mesmo de acontecer, o que move a Gestão do Estado, de uma forma preventiva. A participação social só acontece de verdade se as manifestações apresentadas pela população influenciam de alguma forma as ações dos agentes públicos. No caso das denúncias, a influência seria a efetiva apuração dos fatos, punição dos agentes envolvidos, quando for o caso, e, ainda, a adoção de medidas a fim de corrigir procedimentos e mitigar futuras ocorrências lesivas à Administração. Assim, a produção de relatórios gerenciais acerca dos motivos da denúncia e demonstração do resultado, além de contribuir para a consolidação da transparência, contribui para fortalecer a percepção por parte do usuário que o canal de ouvidoria pode ser uma ferramenta no combate à corrupção e no aprimoramento da Administração Pública.

12. Quem é o interlocutor-ouvidor?

O interlocutor é um indivíduo que fala com outro ou que fala em nome de outros. Além de se comunicar, também é aquele que recebe a comunicação alheia, logo ainda é considerado um ouvinte. Os ouvidores fazem este papel.

13. Qual o objetivo do interlocutor-ouvidor?

- Identificar o caso e a base das declarações;



- Dar as partes a oportunidade de se manifestarem;
- Auxiliar os participantes para que se sintam "ouvidos";
- Construir uma relação de confiança entre os cidadãos/usuários, o servidor e a Administração Pública.

14. Qual a função do interlocutor-ouvidor?

- Identificar as áreas e assuntos que estão sendo objeto das manifestações;

Demonstrar escuta ativa ao colocar integralmente sua atenção na fala do cidadão, demonstrando interesse genuíno pelo assunto do pleito".

- Solicitar esclarecimentos das questões e informações complementares, caso seja necessário;
- Não julgar as motivações do cidadão/usuário quanto as manifestações;
- Em caso de denúncias, solicitar o máximo de informações, indícios e provas que possam servir de meios para a apuração da mesma;
- Nunca deixar o cidadão sem resposta ou justificativa quanto ao andamento de sua manifestação;

DICAS IMPORTANTES PARA UMA BOA ATUAÇÃO:

- Separe pessoas e problemas;
- Seja compreensivo;
- Seja imparcial;
- Dê crédito;
- Nunca julgue o outro;
- Tenha paciência;
- Não reaja as explosões, busque controlar a situação.



- Use critérios objetivos;
- Crie parâmetros para as respostas;
- Encaminhe as manifestações para especialistas quando necessário;
- Sugira soluções, quando for de sua competência.

15. Quais as competências um Ouvidor e/ou Interlocutor deve ter?

É importante que possua as seguintes competências:

- Saber ouvir e compreender;
- Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direitos;
- Qualificar as manifestações dos cidadãos de forma adequada;
- Responder aos cidadãos com agilidade e eficiência;
- Demonstrar os resultados produzidos;

16. Quais os elementos do atendimento de qualidade?

A qualidade do atendimento deve observar os seguintes elementos:

Competência: pessoas capacitadas e recursos tecnológicos adequados. Os servidores da Ouvidoria Geral do Estado estão habilitados e dispostos a orientar quanto a eventuais dúvidas em relação ao tratamento operacional a ser dado em relação as solicitações;

Confiabilidade: cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente. Regra geral, deve ser observado o prazo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10, mediante justificativa. Em casos excepcionais, onde haja a necessidade de um maior lapso de tempo para as respostas, este fato seja informado ao solicitante, juntamente com o motivo;



Credibilidade: as respostas devem ser elaboradas com conteúdo a suprir a demanda do cidadão. Sendo vedadas superficiais;

Segurança: sigilo das informações pessoais. O cidadão deve se sentir confortável ao se identificar;

Facilidade de acesso: tanto aos serviços (sistemas, telefonia, e-mail, etc) como ao pessoal de contato;

Comunicação: clareza nas instruções de utilização dos serviços.

17. Quais as características da qualidade no tratamento?

A qualidade do tratamento, que se refere à atuação do atendente quando interage com o cidadão, deve apresentar as seguintes características:

- **Presteza:** demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do cidadão;
- **Cortesia:** manifestação de respeito ao cidadão, atendendo com paciência e educação;
- **Flexibilidade:** habilidade para lidar com situações inusitadas.

18. Quais os canais de acesso as Ouvidorias?

- Atendimento telefônico, através do telefone 0800-647-7071;
- E-mail: enviar sua manifestação para o e-mail da Ouvidoria Geral: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br;
- Presencial: comparecendo na Ouvidoria Geral do Estado, no endereço: Avenida Farquar, 2986 – Bairro Pedrinhas, Palácio Rio Madeira;



- Pelo sistema Fala.Br: O Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.

19. O que o ouvidor deve fazer ao receber uma manifestação?

A equipe da ouvidoria deverá realizar uma análise preliminar. A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo cidadão, é possível dar início ao procedimento de apuração. Se houver necessidade de pedido de complementação de informações, será suspenso o prazo de contagem e será aberto um prazo de 20 dias para o usuário apresentar as informações complementares. Se não houver retorno nesse período a manifestação poderá ser arquivada

20. Quais as etapas de analise que envolve as manifestações?

Esse momento envolve várias etapas, sendo estas:

1) Verificação do assunto: O servidor da ouvidoria confere o assunto escolhido pelo usuário, avaliando se está relacionado ao conteúdo apresentado;

2) Verificação da modalidade de manifestação: Muitas vezes o usuário se confunde e apresenta como denúncia o que é uma solicitação, por exemplo. A análise é o momento para reclassificar a manifestação, se for necessário;



3) Identificação do fato relatado, com auxílio de anexos, se houverem: Trata-se de avaliar o que ocorreu, quando aconteceu, quem está envolvido, entre outros fatos e informações relevantes. Este passo envolve uma análise em busca de compreender o que o usuário deseja, para depois definir qual encaminhamento adotar;

4) Relação do fato com a conduta de agente público ou serviço prestado: o que está sendo narrado tem relação com o órgão ou entidade? Podemos falar também em verificar a competência para tratamento da manifestação;

5) Verificação da existência de manifestações relacionadas/pesquisa no histórico: Sem deixar de lado o princípio da impessoalidade e o respeito ao usuário, é recomendável consultar o histórico de manifestações sobre o tema e das manifestações do usuário, no sentido de verificar se há outra manifestação em andamento, ou se já há um atendimento anterior sobre o assunto. Caso haja duplicidade ou similaridade no atendimento, este fato poderá ser comunicado ao cidadão, efetuando o encerramento da manifestação duplicada;

6) Verificação em fontes de consulta e/ou identificação da área responsável: quais bases de dados podem fornecer informações para a análise? Por exemplo: Portal da Transparência, cadastros mantidos pelo órgão ou entidade. É hora de buscar a legislação relacionada e, se precisar, checar a estrutura, e o regimento interno do órgão para localizar a área responsável pelo assunto;

7) Formulação de proposta de encaminhamento ou solução pela ouvidoria ou pedido de complementação das informações: Havendo necessidade, a ouvidoria pode solicitar mais informações ao usuário, como também pode pedir subsídios para áreas específicas do órgão ou entidade.



Caso a manifestação seja de competência de outro órgão do Poder Executivo estadual, o encaminhamento pode ser feito diretamente por meio do sistema, retornando o atendimento para a Ouvidoria Geral, justificando o motivo.

21. Quais os tipos de manifestações?

Conforme a Lei nº 13.460/2017 em seu artigo 2º, V. consideram-se manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

MANIFESTAÇÃO

CONTEÚDO

SUGESTÃO

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual.

• Essas manifestações contribuem de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento da política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade do Poder Executivo Federal ou serviço público prestado.

Exemplo: "Faz-se necessário a criação de um sistema de incentivo a "delação premiada" de terceiros, ou seja, premiar-se a denúncia fornecida que permitir a devolução dos valores desviados dos cofres públicos. Mas para isto, precisa-se criar um sistema amplo de colaboração popular, com número fácil de decorar, senha para pagamento da recompensa e campanha publicitária para popularizar a nova ferramenta. A mesma deve ser destinada a órgãos específicos de fiscalização e combate a corrupção. Não sei se especificamente a CGU. Pode ser a Policia Federal, ou qualquer outro órgão afim."



MANIFESTAÇÃO

ELOGIO

CONTEÚDO

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Manifestação de agradecimento é considerada elogio.

Exemplo: "Pela acolhida na OGE; pela orientação e demais aspectos orientados e prestados pelos servidores com os respectivos contatos para futuras ações de meu interesse, faço registrar a satisfação do atendimento ora recebido na OGE."

SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração Pública Estadual.

- Este tipo de manifestação deve conter um requerimento de atendimento ou serviço. Pode se referir a uma solicitação material ou não. A solicitação pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas, como no caso em que o cidadão comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema ou quando verifica que a chuva abriu um buraco na sua rua e requer o reparo da via.

- Importante! O pedido de acesso à informação em sentido estrito é um mecanismo previsto na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Nesse caso, o pedido deve ser direcionado para o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) ou cadastrado no Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC). Para mais informações, veja o Manual de Ouvidoria Pública e outras publicações disponíveis em www.ouvidorias.gov.br.

Exemplo: "Solicito orientação quanto aos elementos básicos que devem conter numa denúncia para fins de averiguação junto a esta CGU."



MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO

DENÚNCIA

CONTEÚDO

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

- O usuário expressa descontentamento com um serviço prestado. Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas a atos da Administração, de concessionárias de serviço público ou de servidores, bem como opiniões desfavoráveis.

Exemplo: "A Escola em que minha filha estuda está sem professor de Educação Física há um mês. Segundo a Diretoria, foi informado aos alunos que reivindicasse na OGE"

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

- As denúncias devem envolver a comunicação de infrações disciplinares, crimes, prática de atos de má aplicação de recursos públicos, de corrupção ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos, mesmo que ocorridas em âmbito privado. A investigação e repressão a esses atos ilícitos dependem da atuação dos órgãos de controle interno e externo, a exemplo das auditorias, corregedorias, controladorias, tribunais de contas, órgãos policiais e Ministério Público.

Exemplo: "Sou cidadão do Município de xxx e estou indignado com tanta corrupção na Administração dos Recursos Públicos no Poder Executivo Municipal. Há fortes indícios de conluio e superfaturamento envolvendo vários contratos da área da saúde e obras públicas, ambos funcionam com base nos recursos federais.



...

Não há no município nenhum setor ou servidor com capacitação para apurar ou sanar tais irregularidades e desvios, isso é caso de polícia, envolve muita gente de má fé e perigosa, que tem ameaçado vários servidores para garantir a impunidade dos envolvidos. Solicitamos SOCORRO a este órgão, pois os envolvidos são do alto escalão e vem há anos ficando impunes e cometendo cada dia mais danos ao erário."

Fonte: Quadro do Manual de Ouvidoria Pública/ CGU.

DICA IMPORTANTE:

Em essência as manifestações de usuário são:

- Pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos;
- Pronunciamentos que tenham como objeto a conduta de agentes públicos na prestação de serviços públicos;
- Pronunciamentos que tenham como objeto a conduta de agentes públicos na fiscalização dos serviços públicos.

22. Quais os principais requisitos das respostas as manifestações conforme o caso?

Os principais requisitos das respostas, conforme o caso, são:

- **Elogio**, deverá encaminhá-lo ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, assim como às respectivas chefias imediatas. Neste caso, a resposta é aquela que comunica ao usuário que este encaminhamento foi feito, ou seja, que o elogio chegou aos envolvidos.



- **Reclamação**, a resposta necessariamente deve apontar a decisão administrativa final, informando sobre o atendimento do que foi demandado ou apresentando uma justificativa para o não atendimento. Nem sempre é possível satisfazer a necessidade apresentada, mas mesmo se a resposta for negativa, deve conter as razões de forma clara e fundamentada, indicando se possível a quem recorrer, se houver possibilidade de discutir a questão em outra instância.
- **Solicitações de providências** deverão ser encaminhadas à área responsável pelo serviço público. A resposta deverá oferecer solução ou a justificar a impossibilidade de seu atendimento.
- Sugestão deve ser encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público. Caso seja possível a implantação da medida sugerida, deve-se informar como e quando ocorrerá.
- **Denúncia deve conter elementos mínimos que possibilitem a apuração.** Deve ser encaminhada aos órgãos competentes e a resposta é aquela que informa sobre este encaminhamento. Caso não haja informações suficientes para dar prosseguimento ao tratamento, a denúncia poderá ser encerrada, comunicando-se ao usuário sobre a impossibilidade de encaminhá-la para apuração.



23. Qual a diferença entre manifestações anônimas e Sigilosas?

Considera-se anônima, a manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação. Apresentada denúncia anônima frente a ouvidoria será recebida e tratada, devendo encaminhá-la aos órgãos responsáveis pela apuração desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos. Conforme determina a Instrução Normativa Conjunta nº 01/2014-CRG/OGU.

Quanto as sigilosas, os dados do cidadão são informados na manifestação, porém, são preservados, diante da garantia legal, não sendo permitida a sua divulgação.

24. Quais os prazos para respostas?

O tratamento da denúncia pela ouvidoria deve ser feito no prazo máximo de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

De acordo com o Lei de Defesa do Usuário, as áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da ouvidoria dentro do prazo de 20 dias, contados do recebimento no setor.

Esse prazo pode ser prorrogado uma única vez por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Assim, quando demandados pela ouvidoria para se pronunciar acerca de fatos registrados em uma manifestação de ouvidoria, os gestores da instituição têm a obrigação legal de se pronunciar em no máximo 20 dias, prorrogáveis, motivadamente, por mais 20.

Respeitar estes prazos é fundamental para dar confiabilidade ao procedimento de análise e incentivar o cidadão a efetuar o controle social.



Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, etapas e prazos previstos para uma resposta conclusiva.

Importante salientar que, Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, e dessa forma não há um prazo estabelecido para encerramento da demanda, porém a Ouvidoria deve tratar a demanda, analisando os fatos narrados e encaminhando, se for o caso, para o órgão competente.

25. Existe penalidades ao ouvidor/interlocutor em não atender as manifestações?

A não observância da determinação quanto a prestação de informações ao cidadão viola o direito constitucional previsto no art. inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal e ao disposto nas Leis nº 12.527/2011 e 13.460/2017, além dos princípios da eficiência e celeridade no serviço público constituindo condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público (art. 32, I da Lei nº 12.527/2011), sujeitas a sanções previstas em lei.

Pelas condutas descritas, poderá o agente público (ouvidor/interlocutor), responder por improbidade administrativa, conforme o disposto nas Leis nº 1.079/1950 e 8.429/92, bem como por prevaricação com pena de detenção, de três meses a um ano e multa.



1. O que é a Controladoria Geral do Estado?

Segundo a Lei Complementar n. 758/2014, a CGE é o Órgão Central de natureza instrumental de apoio, de função consultiva e executiva do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, sua Coordenação será exercida pelo Controlador-Geral do Estado, na forma do artigo 16, inciso V, da Lei Complementar nº 224, de 4 de janeiro de 2000.

2. O que é o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual?

Consiste em um plano organizacional de métodos e procedimentos, de forma ordenada, articulados a partir de um órgão central de coordenação, adotados pela Administração Pública para salvaguardar seus ativos, obter informações oportunas e confiáveis, promover a eficiência operacional, assegurar a observância das leis, normas e políticas vigentes, estabelecer mecanismos de controle que possibilitem informações à sociedade e impedir a ocorrência de fraudes e desperdícios.

Integram-se ao Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual todas as Secretarias de Estado, a Procuradoria-Geral do Estado, os órgãos da Administração Direta e Indireta, inclusive as Empresas Públicas, as Sociedades de Economia Mista e demais Órgãos de Regime Especial.

Esse Sistema prestará ainda, apoio ao Órgão de Controle Externo no exercício de sua função, em cumprimento ao artigo 51, inciso IV, da Constituição Estadual.



3. Qual o objetivo da CGE?

Tem por objetivo estabelecer o regramento necessário para o cumprimento das ações referentes aos Programas de Governo estabelecidos no Plano Plurianual, na Lei de Diretrizes Orçamentárias e na Lei Orçamentária Anual, bem como a avaliação da Gestão dos Agentes Públicos e a correta aplicação das políticas públicas, no âmbito da Administração Direta e Indireta, com atividades, estruturas e competências regulamentadas por Decreto.

4. Qual a relação da CGE com a Governadoria do Estado de Rondônia?

Conforme Lei Complementar n. 965/2017, a CGE é órgão subordinado e vinculado a Governadoria do Estado, sendo Órgão Autônomo subordinado diretamente ao Governador.

5. Qual a competência da CGE?

O artigo 111 da LC n. 965/2017 traz três macro-competências da CGE:

- I - avaliação do controle contábil, financeiro, orçamentário, operacional e patrimonial das Entidades da Administração estadual quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, razoabilidade e regularidade da execução da receita e da despesa;
- II - avaliação do cumprimento das metas previstas no Plano Plurianual da execução do Programa de Governo e dos orçamentos do Estado; e
- III - auditoria interna dos Órgãos da Administração Direta e Indireta.



E o artigo 9º da LC n. 758/2014 traz as competências da CGE de forma pormenorizada:

- I - planejar, coordenar, controlar e avaliar as atividades de Controle Interno do Poder Executivo Estadual;
- II - integrar as atividades entre as Secretarias de Estado e demais Órgãos da Administração Direta e Indireta;
- III - expedir atos normativos sobre procedimentos de controle e recomendações para o aprimoramento;
- IV - avaliar a economia, eficiência e eficácia dos procedimentos adotados pela Administração Pública, por meio de processo de acompanhamento realizado nos sistemas de Planejamento e Orçamento, Contabilidade e Finanças, Compras e Licitações, Obras e Serviços, Administração de Recursos Humanos e demais pertinentes à Administração;
- V - proporcionar o estímulo e a obediência das normas legais, diretrizes administrativas, instruções normativas, estatutos e regimentos;
- VI - garantir a promoção da eficiência operacional e permitir a conferência da exatidão, validade e integridade dos dados contábeis que serão utilizados pela organização para tomada de decisões;
- VII - assegurar a proteção dos bens do Erário, salvaguardando os ativos físicos e financeiros quanto a sua correta utilização;
- VIII - assegurar a legitimidade do passivo, mantendo um sistema de controle eficiente da Dívida Ativa;
- IX - fornecer informações oportunas e confiáveis, inclusive de caráter administrativo e operacional sobre os resultados atingidos;
- X - acompanhar a observância dos limites legais e constitucionais de aplicação com gastos em áreas afins;



XI - estabelecer mecanismos voltados a comprovar a eficácia, a eficiência e a economicidade na gestão orçamentária, financeira e patrimonial na Administração Pública;

XII - alertar formalmente às autoridades administrativas para que instaurem, sob pena de responsabilidade solidária, ações destinadas a apurar os atos ou fatos ilegais, ilegítimos ou outros incompatíveis com a prática da Administração Pública e que resultem em prejuízo ao Erário;

XIII - realizar inspeções, auditorias nos sistemas contábil, financeiro, orçamentário, patrimonial, de pessoal e demais sistemas; e

XIV - cumprir, o titular da CGE, o estabelecido no parágrafo único, do artigo 54, da Lei Complementar Federal nº 101, de 4 de maio de 2000.

6. Quais funções a CGE desempenha?

Segundo o artigo 4º do Decreto n. 23.277/2018, para o cumprimento das finalidades estabelecidas, a CGE desempenhará as seguintes funções:

I - controladoria: função que tem por finalidade subsidiar a tomada de decisão governamental e propiciar a melhoria contínua da governança e da qualidade do gasto público, a partir da modelagem, sistematização, geração, comparação e análise de informações relativas a custos, eficiência, desempenho e cumprimento de objetivos e programas de governo;

II - auditoria: função pela qual se avalia determinada matéria ou informação segundo critérios adequados e identificáveis, com o fim de expressar uma conclusão que transmita ao titular do Poder e a outros destinatários legitimados determinado nível de confiança sobre a matéria ou informação examinada, e que tem por finalidades:



- a) verificar a legalidade e a legitimidade dos atos de gestão contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado, sem prejuízo do regular exercício da competência dos demais órgãos;
- b) avaliar o desempenho da gestão contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, assim como dos sistemas, programas, projetos e atividades governamentais, segundo os critérios de economicidade, eficiência, eficácia, efetividade e equidade; e
- c) avaliar a adequação, a eficiência e a eficácia da organização auditada, de seus sistemas de controle, registro, análise e informação e do seu desempenho em relação aos planos, metas e objetivos organizacionais;

III - gestão superior de políticas e procedimentos integrados de prevenção e de combate à corrupção, assim como de implantação de regras de transparência de gestão e de formas de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo; e

IV - normatização, assessoramento e consultoria no estabelecimento, manutenção, monitoramento e aperfeiçoamento dos elementos do controle administrativo dos órgãos e entidades do Poder Executivo.

7. Como é a estrutura organizacional da CGE?

I - Nível de Direção Superior:

- a) Controlador-Geral;

**II - Nível de Assessoramento:**

- a) Assessoria;
- b) Assistente de Gabinete;
- c) Assessoria Técnica Especial; e
- d) Assessoria Especial III;

III - Nível de Gerência:

- a) Coordenador Técnico; e
- b) Coordenador;

IV - Nível de Atuação Instrumental:

- a) Gerência Administrativa e Financeira:
 - 1. Núcleo de Gestão Financeira e Patrimonial; e
 - 2. Núcleo de Recursos Humanos;
- b) Gerência de Gestão de Riscos e Monitoramento:
 - 1. Núcleo de Integridade;
- c) Gerência de Fiscalização e Auditoria Interna:
 - 1. Núcleo de Cálculo e Engenharia; e
 - 2. Núcleo de Controle Interno; e
- d) Gerência de Análise e Certificação de Contas

8. Qual o papel da CGE na constatação de ilegalidade de atos administrativos?

Verificada a ilegalidade nos atos administrativos pelos Agentes Públicos, a CGE, de imediato, adotará as providências necessárias ao exato cumprimento da lei, fazendo indicação expressa dos dispositivos a serem observados.

Caso não haja a regularização relativa à irregularidade ou ilegalidade apurada, o fato será documentado e levado ao conhecimento das autoridades administrativas.



CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Nos casos de indícios de irregularidade ou ilegalidade que não forem sanados pelo Agente Público, a CGE determinará a abertura de processo administrativo para apurar os fatos.

Ficam obrigados os responsáveis pelo Sistema de Controle Interno, ao tomarem conhecimento de qualquer irregularidade ou ilegalidade, dar ciência ao Tribunal de Contas do Estado, sob pena de responsabilidade solidária, conforme artigo 51, § 1º, da Constituição Estadual.



CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

1. O que é Corregedoria Geral do Estado?

É o órgão incumbido, em nível governamental, de preservar os padrões de legalidade e moralidade dos atos de gestão realizados pela Administração Direta do Estado.

2. A que se dedica a Corregedoria Geral da Administração?

A CGA/SEGEP se dedica em assistir direta e imediatamente o Superintendente Estadual de Gestão de Pessoas no desempenho de suas atribuições quanto aos assuntos e providências a que, no âmbito do Poder Executivo, sejam atinentes à defesa do Patrimônio Público, instauração e Processamento de todos os processos administrativos disciplinares dos servidores civis no âmbito do Poder Executivo, ressalvadas as de competência das corregedorias gerais específicas.



3. Quem é o corregedor da Corregedoria Geral da Administração?

A CGA/SEGEP é chefiada pelo Corregedor-Geral da Administração Dr. Philippe Rodrigues Menezes.

4. Como é constituída a Corregedoria Geral da Administração (CGA/SEGEP)?

A CGA/SEGEP é assim constituída:

- Equipe de Cartório: responsável pela tramitação de todos os processos até a finalização, bem como pela emissão das certidões negativas de servidores.
- Equipe de Assessores Técnicos: é constituída por servidores bacharéis em Direito, responsáveis pela elaboração de pareceres jurídicos em sede de sindicâncias e processos disciplinares.
- Equipe de Defensores Dativos: atuam nos processos administrativos disciplinares, defendendo os servidores acusados e garantindo a eles o contraditório e a ampla defesa.
- Comissões de Sindicância e Processo Administrativo Disciplinar: responsáveis pela instrução das sindicâncias e processos administrativos disciplinares, além da celebração de Termos de Ajustamento de Conduta - TAC.

5. Quando foi criada A Corregedoria Geral da Administração (CGA/SEGEP)?

A Corregedoria Geral da Administração foi criada pela Lei Complementar Nº 447, de 2 de junho de 2008 e atua em consonância ao que preconiza a Lei Complementar Nº 68, de 9 de dezembro de 1992,



que dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civil do Estado de Rondônia.

6. A Corregedoria Geral da Administração (CGA/SEGEP) pode atuar de ofício?

A Corregedoria Geral da Administração pode atuar de ofício ou diante da solicitação de outras secretarias, do Ministério Público, do Tribunal de Contas, etc. Mas em todos os casos, é necessário que a conduta atribuída ao servidor, se amolde aos tipos previstos na LC 68 no que se refere às transgressões disciplinares, e sejam apresentados indícios mínimos de autoria e materialidade para que se deflagre um procedimento administrativo.

7. Como funciona o trâmite do processo?

O fato noticiado a Corregedoria Geral da Administração deve ser encaminhado ao Gabinete/SEGEP, para fins de conhecimento. Após, o corregedor-geral realiza o juízo de admissibilidade, onde busca constatar indícios mínimos de autoria e materialidade. O resultado desse exame inicial pode ensejar: - arquivamento da denúncia; - encaminhamento para celebração de Termo de Ajustamento de Conduta - TAC; - instauração de Sindicância Administrativa Investigativa; - instauração de Processo Administrativo Disciplinar; - instauração de Processo Administrativo Disciplinar no rito sumaríssimo (nos casos de abandono de cargo). As sindicâncias e processos disciplinares são instaurados através de portaria do corregedor, no âmbito do cartório e posteriormente encaminhadas às comissões, juntamente com os documentos a eles relacionados.



O Termo de Ajustamento de Conduta tanto pode ser celebrado pelo corregedor, quanto pelas comissões de Sindicância e Processo Administrativo Disciplinar, mas sempre devem ser homologados pelo Superintendente Estadual de Gestão de Pessoas, que é a autoridade disciplinar competente. As comissões de Sindicância e Processo Administrativo Disciplinar realizam a instrução dos processos e finalizam com a confecção do relatório final, onde sugerem ao corregedor o desfecho da denúncia. Em seguida a equipe de assessores analisa todo o processo e elabora o parecer jurídico, que é assinado pelo assessor e pelo corregedor. Ato contínuo, o processo é encaminhado ao gabinete da superintendência para fins de análise do Superintendente Estadual de Gestão de Pessoas. Após, o processo retorna à corregedoria para finalização.

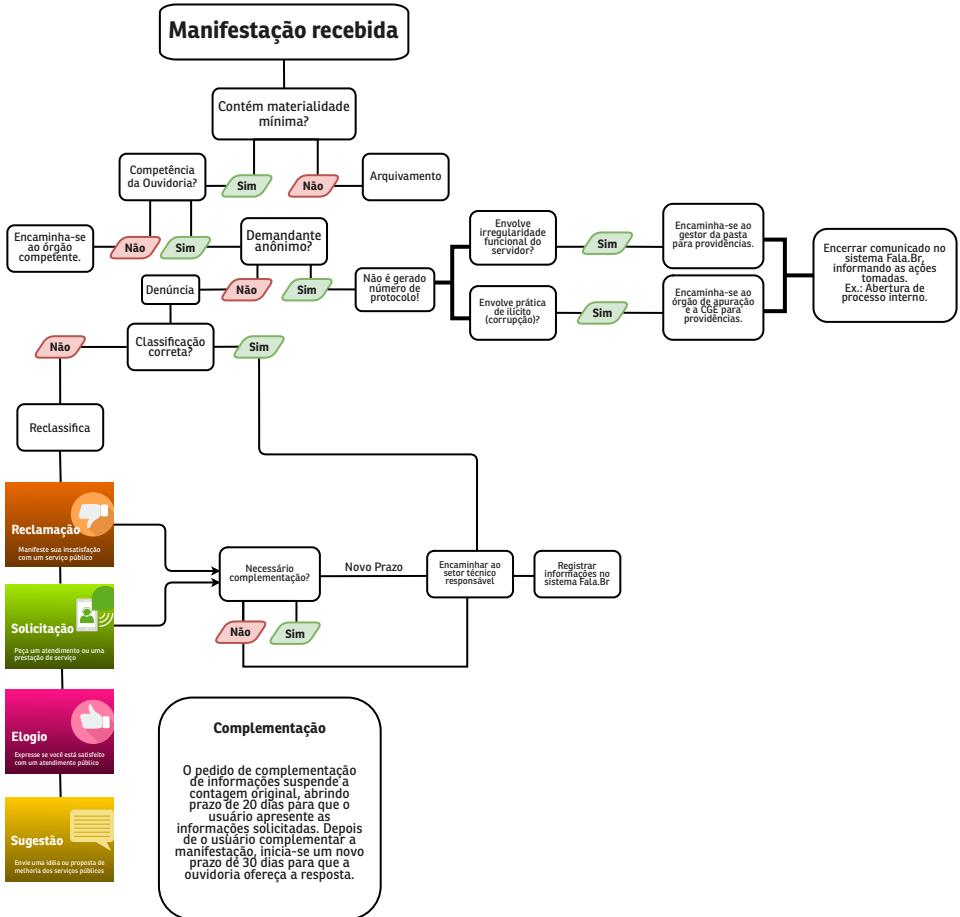
8. Possíveis sanções disciplinares impostas aos servidores ficam registradas em qual setor?

Todas as sanções disciplinares impostas aos servidores, bem como as absolvições precisam ser inseridas nas respectivas fichas individuais. Esses atos são realizados através de Memorando 27 (0011714552) SEI 0031.546170/2019-97 / pg. 2 portarias pela unidade SEGEP-NCSR.

PASSO A PASSO FLUXOGRAMA PRINCIPAL

Item	Análise	Procedimento	
1	A manifestação possui autoria e materialidade?	Sim Prossegue para o próximo item	Não Arquiva a demanda
2	O assunto faz menção as competências daquela Ouvidoria?	Prossegue para o próximo item	Transferir a manifestação via Fala.BR para a Ouvidoria do Órgão Competente.
3	O demandante é anônimo?	A manifestação não gera número de protocolo.	A demanda é considerada denúncia
4	A comunicação envolve irregularidade Funcional de Servidor Público?	Encaminha ao Gestor da pasta e para Corregedoria	Prossegue para o próximo item
5	A comunicação envolve a prática de ilícito (corrupção)?	Encaminhar ao órgão de apuração (corregedoria) e a CGE para providências	Prossegue para o próximo item
6	O assunto refere-se a classificação correta da manifestação?	Prossegue para o próximo item	Reclassificar a manifestação
7	Faltam elementos mínimos quanto ao objeto apresentado, que impossibilita o tratamento da manifestação?	Solicitar mais informações quando a manifestação for identificada. Do contrário, poderá ser encerrada justificando da impossibilidade de prosseguir.	Prossegue para o próximo item
8	O demandante complementou a manifestação no prazo de 30 dias?	Prossegue para o próximo item	A demanda deve ser arquivada
9	A manifestação está completa	Encaminha ao setor técnico responsável para providências. Após registrar as informações no sistema FALA.BR	A demanda deve ser arquivada

FLUXOGRAMA PRINCIPAL

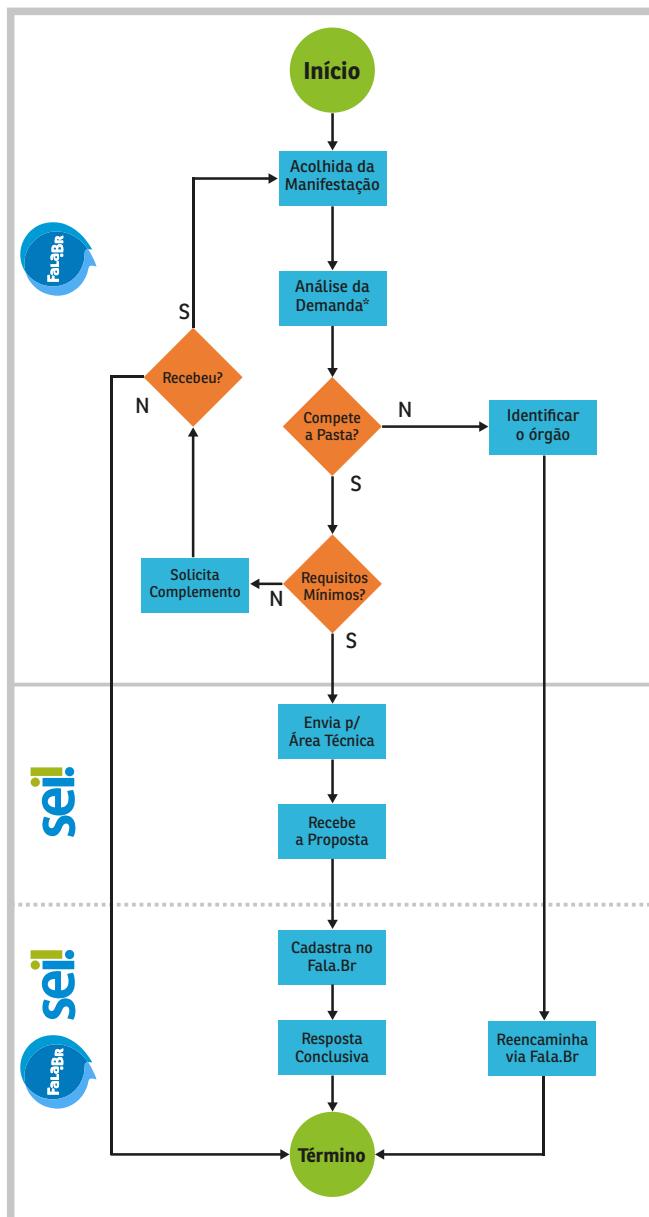


RECLAMAÇÃO

O assunto poderá estar relacionado ao serviço prestado pelo órgão/servidor, infraestrutura, tecnologia, projetos, bens móveis e imóveis e entre outros. O colaborador deverá seguir as seguintes orientações quanto à Reclamação recebida na Ouvidoria:

- Nos casos específicos de Reclamação, o atendente deverá identificar preliminarmente se a matéria é de competência da pasta, e caso não seja, deverá encaminhar via Fala.BR para a Ouvidoria correspondente, considerando a manifestação como tratada.
- É obrigatório realizar a consultar no Fala.BR utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, a fim de identificar se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela Ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de manifestações em duplicidade e assuntos semelhantes, que possam ser atribuídas no mesmo processo que se encontra na área técnica para apuração;
- Identificando que a Reclamação não apresenta as informações mínimas, deverá solicitar ao demandante, via Fala.BR, a complementação necessária.
- Certificando-se que a Reclamação é de competência da Pasta e tendo todos os indicativos que confirmem a materialidade, deve-se tramitar a demanda atendendo a especificação do fluxo descrito na página seguinte.

RECLAMAÇÃO



ELOGIO

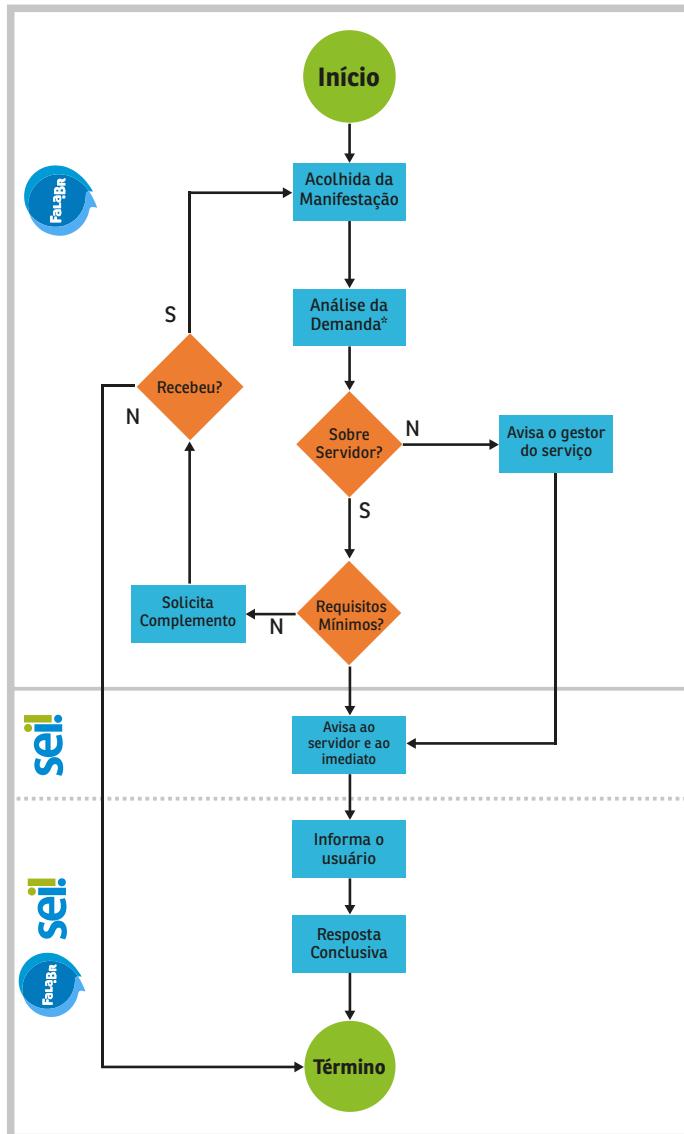
Quando a manifestação recebida se tratar de Elogio, o colaborador deverá identificar se a demanda está relacionada ao serviço prestado de modo geral ou especificamente ao atendimento prestado por um agente/servidor público e seguir as seguintes orientações:

Nos casos específicos de Elogio, o atendente deverá observar se o serviço prestado ou agente/servidor público estão relacionados a pasta, caso não estejam, deverá encaminhar via Fala.BR para a Ouvidoria correspondente, considerando a manifestação como tratada;

Caso identificado que o Elogio se relaciona ao serviço prestado ou agente/servidor público da pasta, mas não apresenta as informações mínimas, deverá solicitar ao demandante, via Fala. BR, a complementação.

Por fim, identificado que o Elogio é de competência da pasta, e que o mesmo possui todos os elementos necessários para atendimento, deve-se tramitar a demanda atendendo a especificação do fluxo descrito na próxima página.

ELOGIO



SUGESTÃO

Possivelmente a Sugestão será apresentada por meio de uma proposta referente a determinado assunto relacionado à competência da pasta. O colaborador deverá seguir as seguintes orientações quanto à Sugestão recebida nesta Ouvidoria:

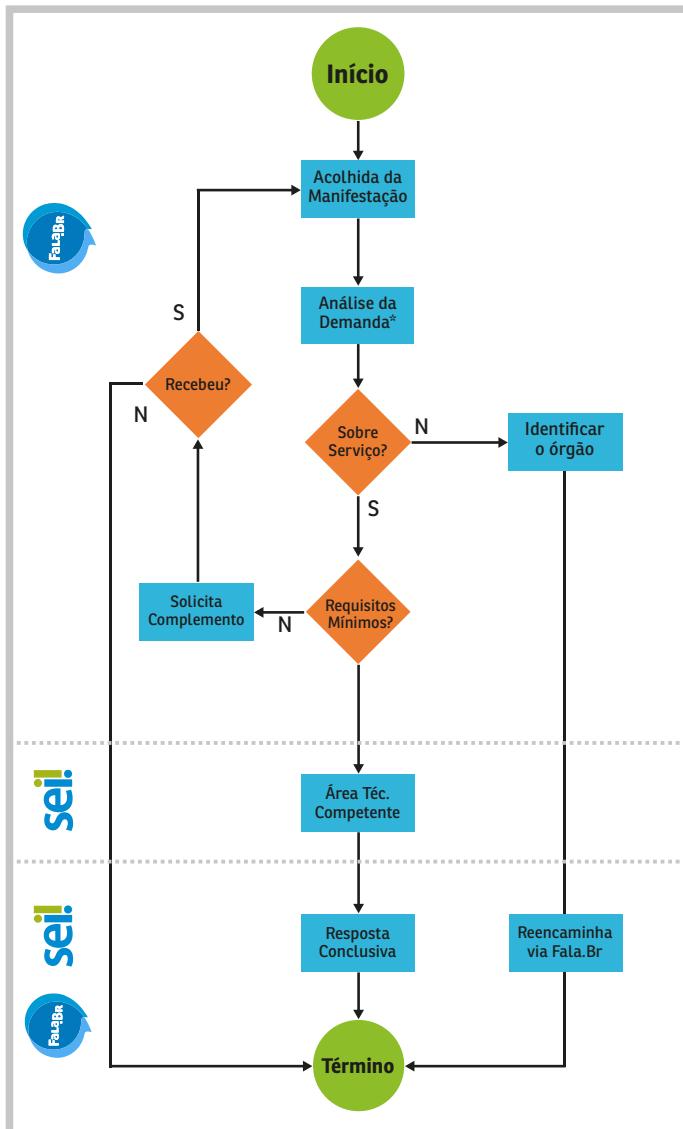
Nos casos específicos de Sugestão, o atendente deverá observar se o tema proposto se relaciona com as competências dessa Pasta, caso não seja, deverá encaminhar via Fala. BR para a Ouvidoria de competência e considerar a manifestação como tratada;

É obrigatório realizar a consultar no Fala. BR utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, a fim de identificar se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela Ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de manifestações em duplicidade e assuntos semelhantes, que possam ser atribuídas no mesmo processo que se encontra na área técnica para apuração;

Identificando que a Sugestão não apresenta as informações mínimas, deverá solicitar ao demandante, via Fala. BR, a complementação.

E nos casos onde a Sugestão apresente criação e melhorias referentes aos serviços prestados pela pasta e tenha todos os elementos que possibilitem sua análise pela área técnica, deverá tramitar a manifestação atendendo a especificação do fluxo descrito na próxima página.

SUGESTÃO



DENÚNCIA

O colaborador deverá seguir as seguintes orientações quanto à Denúncia apresentada à Ouvidoria, cujo conteúdo contenha informações sobre prática de irregularidades envolvendo serviços ou agentes públicos no âmbito do órgão.

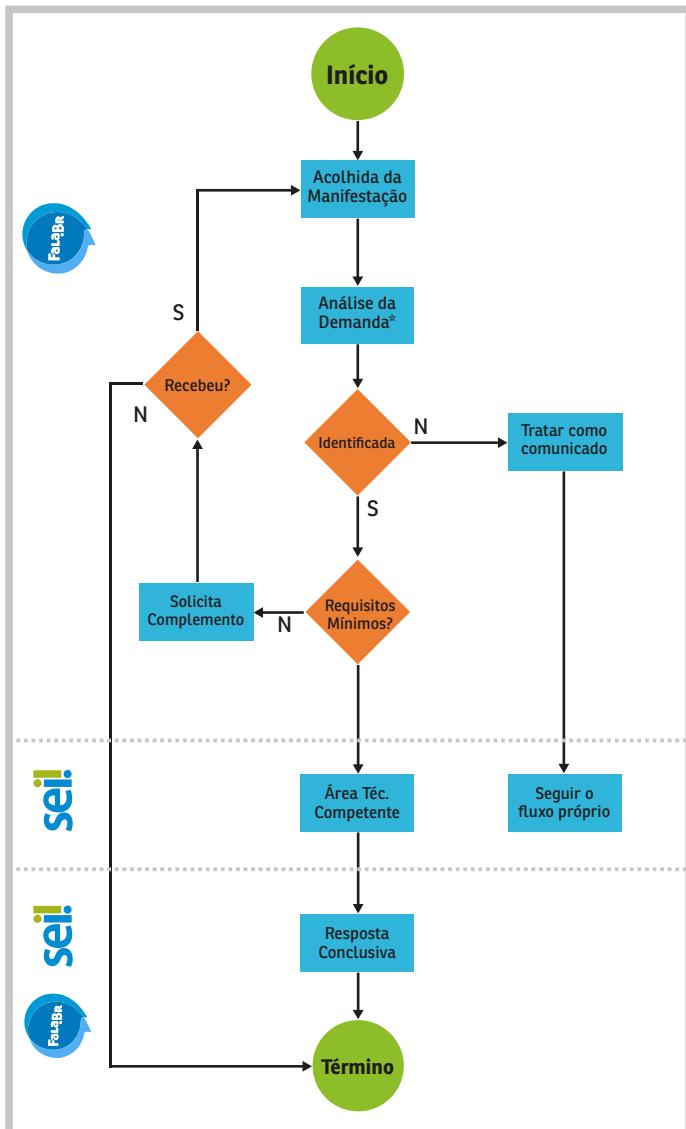
Nos casos específicos de denúncias, o assunto estará relacionado à prática de irregularidade que dependa da atuação do serviço de fiscalização, podendo envolver o serviço prestado pela Unidade Técnica, ou relacionado a conduta do agente público, cabendo ao colaborador identificar se é matéria de competência da Pasta, caso não seja, deverá encaminhar via Fala.BR para a Ouvidoria de competência e considerar a manifestação como tratada; OBS: No caso de Denúncia deve-se preliminarmente proceder com o consentimento do demandante para transferência para outra unidade de Ouvidoria. Em havendo negação e/ou ausência, será realizado o processo de "pseudonimização" do autor da manifestação, por meio do recurso disponibilizado pelo Fala. BR "extrato", para então, ser tramitado à Ouvidoria competente.

É obrigatório realizar a consultar no Fala.BR utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, a fim de identificar se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela a Ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de manifestações em duplicidade e assuntos semelhantes, que possam ser atribuídas no mesmo processo que se encontra na área técnica para apuração;

Identificando que a Denúncia não apresenta as informações mínimas, deverá solicitar ao demandante, via Fala. BR, a complementação.

E nos casos onde a Denúncia é de competência da Pasta e possua todos os indicativos que confirmem a materialidade, deverá tramitar a manifestação atendendo a especificação do fluxo descrito a seguir.

DENÚNCIA



COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE

O colaborador deverá seguir as seguintes orientações quanto à apresentação da comunicação de irregularidade, devendo atentar-se que sempre será tratada de forma anônima, em virtude da opção escolhida pelo demandante, o qual conterá apenas o relato dos fatos e as provas em anexo, quando forem apresentadas pelo demandante:

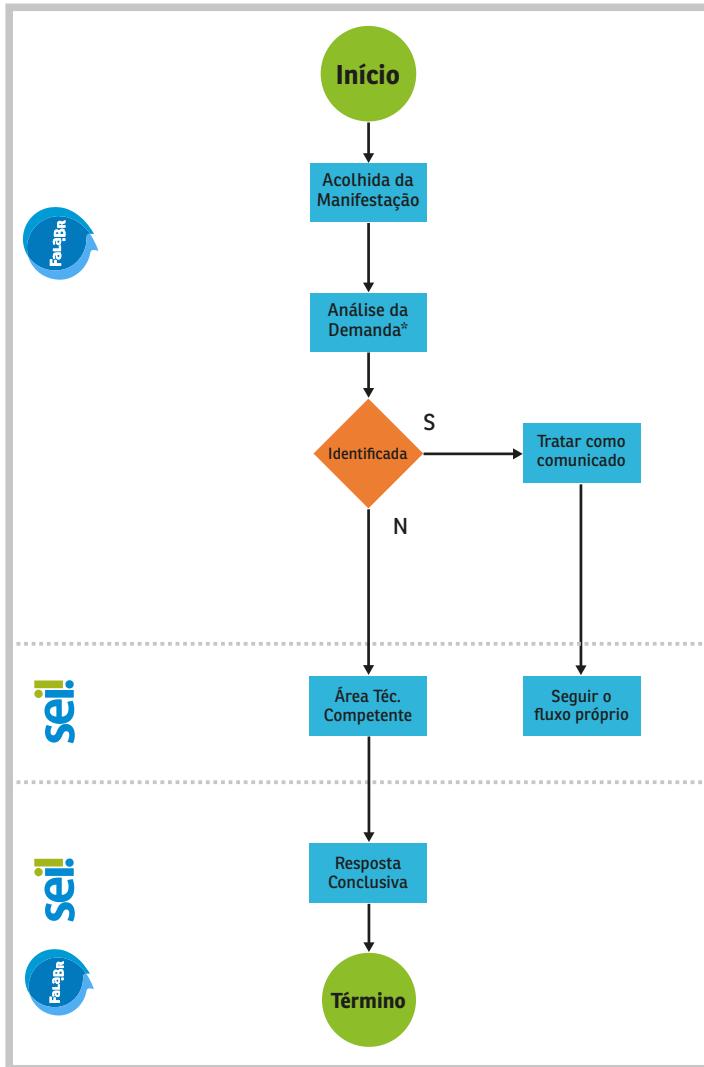
Nos casos específicos de comunicado de irregularidade, característica de manifestação anônima, o assunto poderá ser apresentado por meio de uma irregularidade, estando relacionada a fiscalização do MAPA, serviços prestados e/ou Agente Público, cabendo ao colaborador identificar se é matéria de competência da Pasta, caso não seja, deverá encaminhar via Fala.BR para a Ouvidoria de competência e considerar a manifestação como tratada;

É obrigatório realizar a consultar no Fala.BR utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, a fim de identificar se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela Ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de manifestações em duplicidade e assuntos semelhantes, que possam ser atribuídas no mesmo processo que se encontra na área técnica para apuração;

Identificado que o comunicado de irregularidade não apresenta as informações mínimas indispensáveis para proceder com uma apuração, notadamente, por ser muito genérica a demanda e não possibilitar a identificação da irregularidade, o colaborador poderá encerrar a referida manifestação, por meio de despacho fundamentado, por meio do qual apresentará os motivos e razões do arquivamento; OBS: Em havendo dúvidas sobre a possibilidade de arquivamento da manifestação, faz-se necessário que o colaborador verifique preliminarmente com a unidade técnica competente, se existe a possibilidade de apuração do comunicado de irregularidade apenas com os elementos de prova e dos relatos fornecidos na manifestação, evitando, assim, que se arquivem demandas com possibilidade de apuração por parte da área competente.

E nos casos onde o Comunicado seja de competência da Pasta e possua todos os indicativos que confirmem a materialidade, deverá tramitar atendendo a especificação do fluxo descrito a seguir.

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE



^aApresentação do comunicado de irregularidade, que sempre será tratada de forma anônima em virtude da opção escolhida pelo demandante, tendo apenas como base o relato dos fatos e as provas quando disponibilizadas

SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA

O colaborador deverá seguir as seguintes orientações quanto à solicitação de providências requerida ao órgão, que deverá trazer assunto relacionado à competência da pasta.

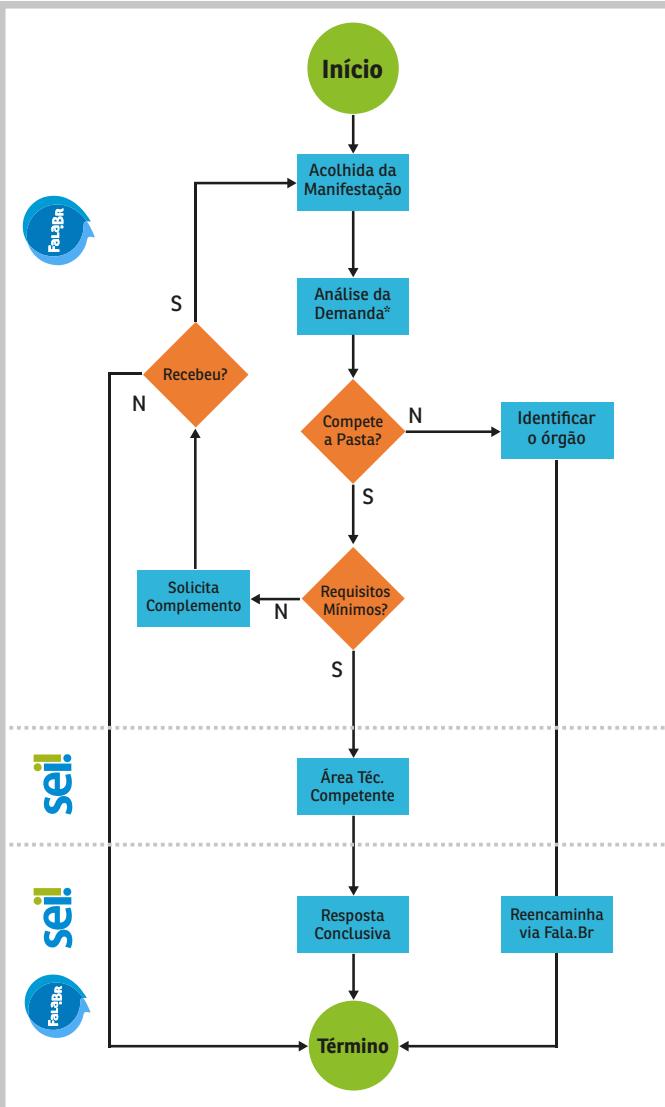
Nos casos específicos de Solicitação, o atendente deverá observar se o tema proposto se relaciona com as competências desta Pasta, caso não seja, deverá encaminhar via Fala. BR para a Ouvidoria de competência e considerar a manifestação como tratada;

É obrigatório realizar a consultar no Fala. BR utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, a fim de identificar se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela Ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de manifestações em duplicidade e assuntos semelhantes, que possam ser atribuídas no mesmo processo que se encontra na área técnica para apuração;

Identificando que a solicitação não apresente as informações mínimas, deverá solicitar ao demandante, via Fala. BR, a complementação.

E nos casos em que a Solicitação é de competência da Pasta e tem todos os indicativos que confirmem a materialidade, deve tramitar atendendo a especificação do fluxo descrito na página seguinte.

SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA



^aA solicitação de providências requerida ao órgão deve ser relacionada com assuntos da Pasta.



Lei nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 12.527/2011 - 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. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Resolução nº 007/2015 - Regulamenta as competências dos Ouvidores atuantes nos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná.

Decreto nº 9.978/2014 - Institui a Estrutura de Controle e aprova o Regulamento da Controladoria Geral do Estado – CGE.

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos)Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

Lei Complementar Nº 447, de 2 de junho de 2008- Dispõe sobre a criação da Corregedoria Geral da Administração, no âmbito da Secretaria de Estado da Administração, e altera anexo I da Lei Complementar n. 327, de 13 de dezembro de 2005, e dá outras providências.

Lei Complementar Nº 68, de 9 de dezembro de 1992, que dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civil do Estado de Rondônia.

Lei Complementar n. 965, de 20 de dezembro de 2017. Dispõe sobre a organização e estrutura do Poder Executivo do Estado de Rondônia e dá outras providências.

Lei Complementar n. 758, de 02 de janeiro de 2014. Dispõe sobre a Estrutura Organizacional, as Funções Institucionais, Quadro de Pessoal, Plano de Carreira, Cargos e Remuneração dos servidores da Controladoria-Geral do Estado e dá outras providências.

Decreto n. 23.277, de 16 de outubro de 2018. Dispõe sobre o Sistema Estadual de Controle Interno, regulamenta e dá outras providências.



Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais-LGPD, redação dada pela lei 13.853/2019 vigência.

Decreto nº 9.492/18, que regulamenta a lei nº 13.460/17, que define os tipos de manifestações que podem ser feitas pelo usuário do Serviço Público.

Decreto 9.094/17, que visa promover a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços.

Instrução Normativa nº 05/2018, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Instrução Normativa nº 15/18 da CGU, que institui o Programa de Melhoria Continuada das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – PROMOUV.

Instrução Normativa nº 18/18 da CGU, que estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e-OUV, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

Instrução Normativa nº 19/18 da CGU, que estabelece a regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Resolução nº 03/19 da CGU, que aprova as Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes.



REFERÊNCIAS

- Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas – Controladoria Geral da União/Ouvidoria Geral da União – Brasília/DF 2013.
- Manual do Ouvidor 2018 – Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria
- Escola Virtual.Gov – Curso Gestão em Ouvidoria
- Escola Virtual.Gov – Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria
- <http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/capacitacao/TratamentodeDenunciasMaterialdoAlunoFev20.pdf>
- www.tesouro.fazenda.gov.br
- <http://www.cge.pr.gov.br/FAQ/Cartilha-do-Ouvidor-do-Estado-do-Parana>



Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR
sistema.ouvidorias.gov.br



CONTATOS DAS OUVIDORIAS DO GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

IPERON	● (69) 98473-4486	faleconosco@iperon.ro.gov.br
IPEM	● (69) 3216-5929 / 0800 647 2777	ouvidor@ipem.ro.gov.br
AGEVISA	● 0800 642 5297	---
HOSP. INF. COSME E DAMIÃO	● (69) 3216-5764	---
SEDAM	● 0800 647 1150 / 3212-9648 / 98482-8690	ouvidoria@sedam.ro.gov.br
SEDUC	● 0800 647 3838	ouvidoria@seduc.ro.gov.br
SESAU	● 0800 647 7071	ouvidoriasus.ro@gmail.com
CAERD	● 0800 647 1950 / 3216-1759	ouvidoria@caerd-ro.com.br
HOSPITAL DE BASE	---	ouvidoria.hbap@sesau.ro.gov.br
JUCER	● (69) 3216-8640	ouvidoria@jucer.ro.gov.br
OGE	● 0800 647 7071 / 3216-1015	ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
SEJUS	● 0800 645 2251	ouvidoriasejusro@gmail.com
AGERO	● (69) 98455-6845	ouvidoria@agero.ro.gov.br
HOSPITAL JOÃO PAULO II	● (69) 3216-2209	ouvidoriadsjp2@gmail.com
SESDEC	● 0800 649 8933 / (69) 3216-8933	ouvidoria@sesdec.ro.gov.br
DETRAN	● (69) 3217-2575	ouvidoria@detran.ro.gov.br
CEMETRON	---	ouvidoriacemetronvh@gmail.com
DER	● (69) 99221-6422	derouvidoria@gmail.com
FEASE	● (69) 98481-8949	ouvidoria@fease.ro.gov.br