



Controladoria Geral do Estado - CGE

**PORTARIA CONJUNTA Nº 35, DE 27 DE JANEIRO DE 2021.**

Aprova o roteiro de tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual.

A **OUVIDORA-GERAL DO ESTADO**, no uso das atribuições legais que lhe confere os termos do inciso I, art. 41 da Lei Complementar nº 965, de 20 de dezembro de 2017, em conjunto com o **CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO**, no uso das atribuições legais que lhe confere os termos do inciso XXVI, art. 11 do Decreto n. 23.277, de 16 de outubro de 2018;

**CONSIDERANDO** a competência da Ouvidoria Geral do Estado - OGE de “ouvir os reclamos da população a respeito dos serviços públicos encaminhando-os aos Órgãos responsáveis pelos mesmos e dando retorno aos reclamantes das medidas corretivas ou esclarecedoras tomadas pela Administração Pública Estadual, bem como manter o Governador informado sobre as reclamações ou queixas da população quanto à qualidade dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual”, nos termos do art. 112 da Lei Complementar nº 965, de 20 de dezembro de 2017;

**CONSIDERANDO** a competência da Ouvidoria Geral do Estado - OGE de “formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III e IV da Lei Federal nº 13.460, de 2017”, a atribuição de “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”, conforme art. 13 da lei supracitada, e ainda o dever que as Unidades Setoriais de Ouvidoria tem de informar e encaminhar à Ouvidoria Geral do Estado a existência de denúncia em desfavor de autoridade de cargos políticos, nos termos do art. 13, § 3º do Decreto nº 24.950, de 13 de abril de 2020;

**CONSIDERANDO** a Lei Complementar n. 758, de 02 de janeiro de 2014, publicada no DOE nº 2371, de 02 de janeiro de 2014, pp. 2-7, o art. 9º, inciso III e V, dispõe que compete à Controladoria Geral do Estado expedir atos normativos sobre procedimentos de controle e recomendações para o aprimoramento, e proporcionar o estímulo e a obediência das normas legais, diretrizes administrativas, instruções normativas, estatutos e regimentos;

**CONSIDERANDO** o Decreto n. 23.277, de 16 de outubro de 2018, publicado no DOE nº 190, de 17 de outubro de 2018, pp. 9-27, o inciso IV do art. 3º dispõe uma das finalidades da CGE enquanto Órgão Central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, a de promover a implementação de procedimentos de prevenção e de combate à corrupção, bem como a política de transparência da gestão, no âmbito do Poder Executivo Estadual;

**CONSIDERANDO** o Decreto nº 25.627, de 4 de dezembro de 2020, que institui o Plano Estratégico de Rondônia para o período de 2019 a 2023 – Um Novo Norte, Novos Caminhos, que define dentro do Eixo Gestão e Estratégia enquanto sua 4ª Batalha, que o Estado deva ser “referência nacional no enfrentamento à corrupção”, levantando a bandeira do aprimoramento de instrumentos de controle, integridade, transparência e combate à corrupção, cabendo ao Estado prover essas melhorias a fim de garantir o cidadão de maior confiabilidade nas instituições;

**CONSIDERANDO** a necessidade e importância de regulamentar o fluxo do recebimento, tratamento, encaminhamento e efetiva conclusão das manifestações do usuário do serviço público, junto aos Órgãos e Unidades competentes,

**RESOLVEM:**

Art. 1º Aprovar o roteiro de tratamento de demandas no âmbito do Poder Executivo Estadual, nos termos do Anexo I e II.

Art. 2º As diretrizes e procedimentos estabelecidos no roteiro deverão ser interpretadas e executadas em conjunto às disposições do Decreto nº 24.950, de 13 de abril de 2020, publicado no DOE n. 73, de 16 de abril de 2020.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, assegurada a publicidade do instrumento aos órgãos de controle.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

**ETELVINA DA COSTA ROCHA**

Ouvidora-Geral do Estado

**FRANCISCO LOPES FERNANDES NETTO**

Controlador-Geral do Estado

**ANEXO I E II****ROTEIRO****TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL**

Ouvidoria Geral do  
**Estado**

Controladoria Geral do  
**Estado**

Palácio Rio Madeira – Centro Político Administrativo do Governo de Rondônia  
Av. Farquar, nº 2986 – Bairro Pedrinhas  
CEP 76801-470 – Porto Velho

Equipe

**ETELVINA DA COSTA ROCHA**

Ouvidora-Geral do Estado

**FRANCISCO LOPES FERNANDES NETTO**

Controlador-Geral do Estado

**ANEXO I****1. RECLAMAÇÃO**

A reclamação, via de regra, demonstrará uma insatisfação relativa à prestação de serviços públicos prestado pelo órgão/servidor, infraestrutura, tecnologia, projetos, bens móveis e imóveis entre outros. O Usuário expressa desagrado com um serviço prestado na forma de crítica ou opinião desfavorável. Nesse sentido, quando for recebida a reclamação na ouvidoria, deverão ser seguidas as orientações abaixo:

1.1. Acolher a manifestação;

1.2. As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, presencial, carta, telegrama, fax e outros, deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema FALA.Br;

1.3. Realizar a análise preliminar que consiste em:

a) Verificar se realmente a manifestação é do tipo reclamação, em caso negativo, reclassificar.

b) Verificar se a matéria é de competência daquela unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria e, caso não seja, registrar ou encaminhar via Fala.BR para a unidade de Ouvidoria Setorial correspondente, considerando a manifestação como encerrada naquela Ouvidoria.

c) No caso da matéria ser de competência daquela unidade setorial de Ouvidoria ou Órgão Central de Ouvidoria, coletar a maior quantidade possível de elementos para formar juízo quanto à aptidão da reclamação.

d) **Observação:** Na análise preliminar **não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados**. A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo usuário, é possível encaminhar a manifestação à área técnica responsável.

e) Identificado que a reclamação não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Plataforma Fala.BR.

f) **Observação:** O prazo para o cidadão complementar a demanda é de 20 dias improrrogáveis, caso o cidadão não responda, o sistema Fala.Br arquivará a manifestação de forma automática.

g) Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser **realizada a exclusão dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a reclamação**, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda, **mediante consentimento do cidadão ou por requisição da unidade apuratória**.

h) É obrigatória a consulta no sistema Fala.BR utilizando os filtros disponibilizados pelo sistema, para que seja identificado se o assunto informado na demanda não está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de **possíveis manifestações em duplicidade**, que deverão ser encerradas; ou então, demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que se encontra em apuração pela área técnica.

i) Certificado que a reclamação é de competência da unidade setorial de Ouvidoria ou do Órgão Central de Ouvidoria, e caso possua os indícios mínimos de materialidade, deve-se tramitar a demanda atendendo a especificação do fluxo descrito no **Anexo II**.

## 2. ELOGIO

O elogio apresenta-se como uma demonstração de reconhecimento, agradecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido no âmbito do Governo do Estado de Rondônia. Quando a manifestação recebida se tratar de elogio, deverá ser identificado se a demanda está relacionada ao serviço prestado de modo geral ou especificamente ao atendimento prestado por um agente ou servidor público, e seguir as seguintes orientações:

2.1. Acolher a manifestação;

2.2. As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria ou Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, presencial, carta, telegrama, fax e outros, deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema FALA.Br;

2.3. Realizar a análise preliminar que consiste em:

a) No caso específico do elogio, deverá observar se o serviço prestado ou agente/servidor público estão relacionados a unidade setorial de Ouvidoria ou Órgão Central de Ouvidoria e, caso não seja, registrar ou encaminhar via Fala.BR para a unidade de Ouvidoria Setorial correspondente, considerando a manifestação como encerrada naquela Ouvidoria.

b) Identificado que o elogio não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR.

c) **Observação:** O prazo para o cidadão complementar a demanda é de 20 dias improrrogável, caso o cidadão não responda, o sistema Fala.Br arquiva a manifestação de forma automática.

d) Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a exclusão dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou o elogio, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda, **mediante consentimento do cidadão**.

e) Identificado que o elogio é de competência da unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria e caso possua os elementos necessários para o encaminhamento, deve-se tramitar a demanda ao Gestor da pasta, bem como a chefia imediata, através de processo SEI, e solicitar que seja transmitido ao agente/servidor público elogiado.

f) A manifestação deve ser encerrada no sistema Fala.Br com resposta conclusiva ao cidadão demandante, informando que o elogio foi encaminhado ao Gestor da pasta, bem como sua chefia imediata.

g) O encaminhamento deverá atender a especificação do fluxo descrito no **Anexo II**.

## 3. SUGESTÃO

Em sua maioria, a sugestão apresenta-se como uma ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos, ou seja, apresenta-se como uma tentativa de contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato do órgão ou serviço público prestado. Deverão seguir as seguintes orientações quanto à sugestão recebida nesta ouvidoria:

3.1. Acolher a manifestação;

3.2. As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, presencial, carta, telegrama, fax e outros, deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema FALA.Br;

3.3. Realizar a análise preliminar que consiste em:

a) Verificar se realmente a manifestação é do tipo sugestão, em caso negativo, reclassificar.

b) No caso específico de sugestão, deverá observar se o tema proposto se relaciona às competências da pasta, caso não seja, registrar ou encaminhar via Fala.BR para a unidade de Ouvidoria Setorial correspondente, considerando a manifestação como encerrada naquela Ouvidoria.

c) Identificado que a sugestão não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR.

d) **Observação:** O prazo para o cidadão complementar a demanda é de 20 dias improrrogável, caso o cidadão não responda, o sistema Fala.Br arquiva a manifestação de forma automática.

e) Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a exclusão dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a sugestão, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda, **mediante consentimento do cidadão**.

f) É obrigatória a consulta no Fala.BR utilizando os filtros disponibilizados pelo sistema, para que seja identificado se o assunto informado na demanda não está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de possíveis **manifestações em duplicidade**, que deverão ser encerradas; ou então, demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que se encontra em apuração pela área técnica.

g) Nos casos onde a sugestão apresente ideias de criações ou 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 no **Anexo II**.

#### 4. SOLICITAÇÃO

Trata-se de pedido feito pelo usuário dos serviços públicos, para que os órgãos e entidades da administração pública estadual adotem providências sobre determinado assunto. Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço, podendo ainda ser utilizada para comunicar problemas.

Seguir as orientações quanto à solicitação de providências requerida ao órgão, que deverá trazer assunto relacionado à competência da pasta:

4.1. Acolher a manifestação;

4.2. As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, presencial, carta, telegrama, fax e outros, deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema FALA.Br;

4.3. Realizar a análise preliminar que consiste em:

a) Verificar se realmente a manifestação é do tipo solicitação, em caso negativo, reclassificar.

b) No caso específico de solicitação, deverá observar se o tema proposto se relaciona com as competências desta Pasta, caso não seja, deverá registrar ou encaminhar via Fala.BR para a ouvidoria de competência e considerar a manifestação como encerrada;

c) Identificado que a solicitação não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR.

d) **Observação:** O prazo para o cidadão complementar a demanda é de 20 dias improrrogável, caso o cidadão não responda, o sistema Fala.Br arquiva a manifestação de forma automática.

e) Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a exclusão dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a sugestão, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda;

f) E nos casos em que a solicitação é de competência da Pasta e tem todos os indicativos que confirmem a materialidade, deve - se tramitar atendendo a especificação do fluxo descrito no **Anexo II**.

#### 5. DENÚNCIA

Trata-se de uma manifestação que indica a prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Corregedoria-Geral, Controladoria Geral, Comissão de Ética, Serviço de Fiscalização, etc. Geralmente as denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação. Nesse tópico **não serão abordadas** denúncias envolvendo irregularidades praticadas por Gestor da Pasta ou denúncias de assédio moral e/ou sexual que terão tópicos apartados.

Deverão seguir as seguintes orientações quanto às denúncias recebidas nesta ouvidoria:

5.1. Acolher a manifestação;

5.2. As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, presencial, carta, telegrama, fax e outros, deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema FALA.Br;

5.3. Realizar a análise preliminar que consiste em:

a) Verificar se realmente a manifestação é do tipo denúncia, em caso negativo, reclassificar.

b) Verificar se a matéria é de competência daquela unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria e, caso não seja, registrar ou encaminhar via Fala.BR para a unidade de Ouvidoria Setorial correspondente, considerando a manifestação como encerrada naquela Ouvidoria.

c) **Observação:** Caso seja identificado pelo profissional da ouvidoria que no teor da denúncia ou nos anexos apresentados contenha informações que possibilitem a identificação do demandante, faz-se necessário proceder com

a exclusão dos dados, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação contida seja imprescindível para o tratamento da demanda, **mediante consentimento do cidadão ou por requisição da unidade apuratória**.

d) No caso da matéria ser de competência daquela unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria, coletar a maior quantidade possível de elementos para formar juízo quanto à aptidão da denúncia.

e) **Observação:** Na análise preliminar não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados. A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo usuário, é possível encaminhar a manifestação à área técnica responsável.

f) Identificado que a denúncia não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR.

g) **Observação:** O prazo para o cidadão complementar a demanda é de 20 dias improrrogável, caso o cidadão não responda, o sistema Fala.Br arquiva a manifestação de forma automática.

h) A unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado não teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de manifestações em duplicidade, a serem encerradas ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração.

i) Nos casos das denúncias de competência da pasta que contenha os elementos mínimos de materialidade e autoria, deverá tramitar a manifestação atendendo a especificação do fluxo descrito no **Anexo II**.

## 6. COMUNICAÇÃO

Trata-se de demanda que contém informações de origem anônima, comunicando reclamações, irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Corregedoria-Geral, Controladoria Geral, Comissão de Ética, Serviço de Fiscalização etc. Geralmente, envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como reclamações do serviço público prestado, do atendimento ou procedimentos formais e burocráticos.

Nesse tópico **não serão abordadas** denúncias envolvendo irregularidades praticadas por Gestor da Pasta ou denúncias de assédio moral e/ou sexual que terão tópicos apartados.

Deverão seguir as seguintes orientações quanto às denúncias recebidas nesta ouvidoria:

6.1. Acolher a manifestação;

6.2. As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, presencial, carta, telegrama, fax e outros, deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema FALA.Br.

6.3. Realizar a análise preliminar que consiste em:

a) Verificar se realmente a manifestação é do tipo comunicação, em caso negativo, reclassificar.

b) Verificar se a matéria é de competência daquela unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria e, caso não seja, registrar ou encaminhar via Fala.BR para a unidade de Ouvidoria Setorial correspondente, considerando a manifestação como encerrada naquela Ouvidoria.

c) Caso a comunicação não apresente as informações mínimas indispensáveis para proceder com a apuração, por ser muito genérica e não possibilitar a identificação da irregularidade, ou não possuir indícios mínimos de materialidade, a manifestação deverá ser encerrada, por meio de despacho fundamentado informando os motivos e razões do arquivamento.

d) **Observação:** No caso de dúvida sobre a veracidade das informações oriundas de denunciante anônimo, a Ouvidoria deverá optar pelo encaminhamento para apuração, afinal a unidade de apuração poderá abrir um procedimento de investigação preliminar, para levantar mais informações.

e) Somente se admite recusa de manifestação quando se tratar de denúncia descabida, vazia, vaga, com total ausência de indício de materialidade e autoria.

f) Nos casos onde a comunicação seja de competência da pasta e possua todos os indicativos que confirmem a materialidade, encerra-se a demanda com resposta conclusiva no Fala.BR, informando o número do processo em que está sendo tramitada na área técnica competente.

g) Mesmo sendo comunicação, a unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria deverá inserir, em tempo hábil, as tratativas iniciais tomadas e encerrar a demanda no sistema Falabr. Quando houver necessidade, a Ouvidoria poderá reabrir e inserir atualizações de informações no sistema até que a demanda seja definitivamente concluída.

h) Deverá ser tramitada atendendo à especificação do fluxo descrito no **Anexo II**.

## 7. DENÚNCIA OU COMUNICAÇÃO ENVOLVENDO IRREGULARIDADES PRATICADAS POR GESTOR

Trata-se de uma manifestação que indica a prática de irregularidade ou ato ilícito praticada pelo Gestor da pasta, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Corregedoria-Geral, Controladoria Geral, Comissão de Ética, etc. Geralmente as denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação.

Conforme art. 13, § 3º do Decreto nº 24.950, de 13 de abril de 2020, as unidades setoriais deverão informar ao Órgão Central do Sistema, a Ouvidoria Geral do Estado, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

Deverão seguir as seguintes orientações quanto às denúncias com este teor recebidas nesta ouvidoria:

7.1. Acolher a manifestação;

7.2. As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, presencial, carta, telegrama, fax e outros, deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema FALA.Br;

7.3. Realizar a análise preliminar que consiste em:

a) Verificar se realmente a manifestação é do tipo denúncia, em caso negativo, reclassificar.

b) Denúncias de gestores que aportarem em qualquer ouvidoria setorial deverão ser encaminhadas à Ouvidoria Geral do Estado, e a OGE será responsável pelo tratamento, encaminhamentos e monitoramento.

c) **Observação:** Caso seja identificado pelo profissional da ouvidoria que no teor da denúncia ou nos anexos apresentados contenha informações que possibilitem a identificação do demandante, faz-se necessário proceder com a exclusão dos dados, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação contida seja imprescindível para o tratamento da demanda, **mediante consentimento do cidadão ou por requisição da unidade apuratória.**

d) A manifestação **deverá ser encaminhada à Ouvidoria Geral do Estado**, nos termos do art. 13, § 3º do Decreto nº 24.950/2020, que fará o devido tratamento, observado este fluxo de encaminhamento do **ANEXO II.**

e) Compete à Ouvidoria Geral do Estado, coletar a maior quantidade possível de elementos para formar juízo quanto à aptidão da denúncia.

f) **Observação:** Na análise preliminar não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados. A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo usuário, é possível encaminhar a manifestação à área técnica responsável.

g) Caso a **comunicação** não apresente as informações mínimas indispensáveis para proceder com a apuração, por ser muito genérica e não possibilitar a identificação da irregularidade, ou não possuir indícios mínimos de materialidade; a manifestação deverá ser encerrada, por meio de despacho fundamentado informando os motivos e razões do arquivamento.

h) **Observação:** No caso de dúvida sobre a veracidade das informações oriundas de denunciante anônimo, a Ouvidoria deverá optar pelo encaminhamento para apuração, afinal a unidade de apuração poderá abrir um procedimento de investigação preliminar, para levantar mais informações.

i) Identificado que a **denúncia** não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR.

j) **Observação:** O prazo para o cidadão complementar a demanda é de 20 dias improrrogável, caso o cidadão não responda, o sistema Fala.Br arquivará a manifestação de forma automática.

k) Somente se admite recusa de manifestação quando se tratar de denúncia descabida, vazia, vaga, com total ausência de indício de materialidade e autoria.

l) Em todos os casos, antes de encaminhar à área técnica responsável, a **Ouvidoria Geral do Estado** deverá realizar a exclusão dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a denúncia, tanto do espelho da manifestação, quanto dos anexos.

m) Incluir as telas referentes às pesquisas de confirmação do servidor envolvido no Portal da Transparência.

n) A unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de manifestações em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração.

o) Nos casos das denúncias que contenham os elementos mínimos de materialidade e autoria, deve-se tramitar a demanda à Controladoria Geral do Estado, através de Processo SEI e encerra-se a demanda com resposta conclusiva no Fala.BR, informando o número do processo em que está sendo tramitada na área técnica competente.

## 8. DENÚNCIA OU COMUNICAÇÃO DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO TRABALHO

Trata-se de uma manifestação que indica a prática de assédio moral ou sexual no trabalho, praticada pelo superior hierárquico, pelos pares ou de forma ascendente (subordinado para com o superior hierárquico), cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Corregedoria-Geral, Controladoria Geral, Comissão de Ética, etc.

8.1. Acolher a manifestação;

8.2. As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, presencial, carta, telegrama, fax e outros, deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema FALA.Br;

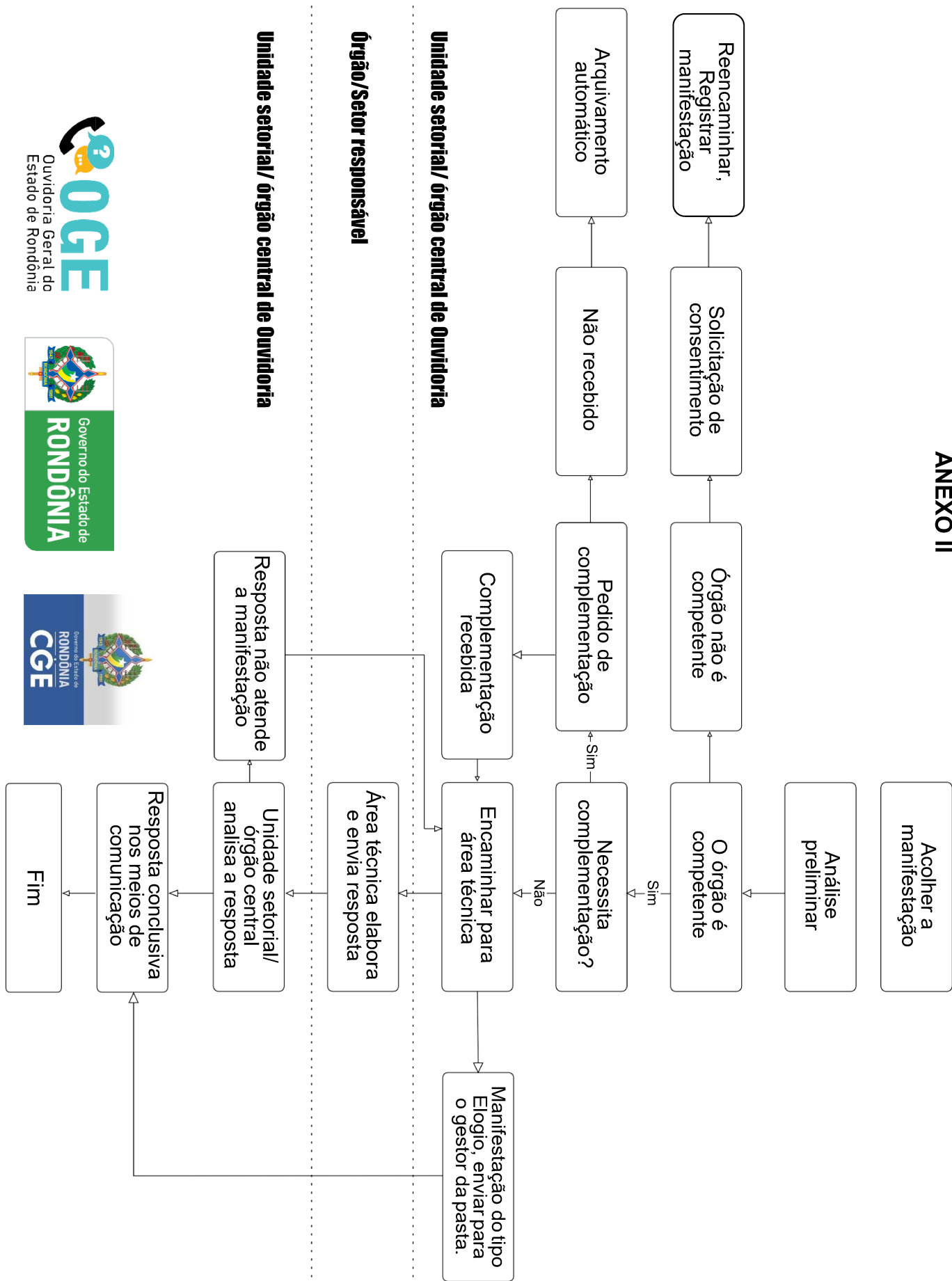
8.3. Realizar a análise preliminar que consiste em:

a) Verificar se realmente a manifestação é do tipo denúncia, em caso negativo, reclassificar.

- b) Verificar se a matéria é de competência daquela unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria e, caso não seja, registrar ou encaminhar via Fala.BR para a unidade de Ouvidoria Setorial correspondente, considerando a manifestação como encerrada naquela Ouvidoria.
- c) **Observação:** Caso seja identificado pelo profissional da ouvidoria que no teor da denúncia ou nos anexos apresentados contenha informações que possibilitem a identificação do demandante, faz-se necessário proceder com a exclusão dos dados, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação contida seja imprescindível para o tratamento da demanda, **mediante consentimento do cidadão ou por requisição da unidade apuratória.**
- d) No caso da matéria ser de competência daquela unidade setorial de Ouvidoria, a manifestação **deverá ser encaminhada à Ouvidoria Geral do Estado**, que fará o devido tratamento, observado este fluxo de encaminhamento do **ANEXO II.**
- e) Compete a Ouvidoria Geral do Estado, coletar a maior quantidade possível de elementos para formar juízo quanto à aptidão da denúncia;
- f) **Observação:** Na análise preliminar não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados. A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo usuário, é possível encaminhar a manifestação à área técnica responsável.
- g) Caso a **comunicação** não apresente as informações mínimas indispensáveis para proceder com a apuração, por ser muito genérica e não possibilitar a identificação da irregularidade, ou não possuir indícios mínimos de materialidade, a manifestação deverá ser encerrada, por meio de despacho fundamentado informando os motivos e razões do arquivamento;
- h) **Observação:** No caso de dúvida sobre a veracidade das informações oriundas de denunciante anônimo, a Ouvidoria deverá optar pelo encaminhamento para apuração, afinal a unidade de apuração poderá abrir um procedimento de investigação preliminar, para levantar mais informações.
- i) Identificado que a **denúncia** não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR.
- j) **Observação:** O prazo para o cidadão complementar a demanda é de 20 dias improrrogável, caso o cidadão não responda, o sistema Fala.Br arquiva a manifestação de forma automática.
- k) Somente se admite recusa de manifestação quando se tratar de denúncia descabida, vazia, vaga, com total ausência de indício de materialidade e autoria.
- l) Em todos os casos, antes de encaminhar à área técnica responsável, **a Ouvidoria Geral do Estado** deverá realizar a exclusão dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a denúncia, tanto do espelho da manifestação, quanto dos anexos.
- m) Incluir as telas referentes às pesquisas de confirmação do servidor envolvido no Portal da Transparência.
- n) A unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de manifestações em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração.
- o) Nos casos das denúncias que contenha os elementos mínimos de materialidade e autoria, deve-se tramitar a demanda à Corregedoria Geral do Estado, através de Processo SEI e encerra-se a demanda com resposta conclusiva no Fala.BR, informando o número do processo em que está sendo tramitada na área técnica competente.

## ANEXO II

## ANEXO II





Documento assinado eletronicamente por **ETELVINA DA COSTA ROCHA, Ouvidor(a)**, em 27/01/2021, às 20:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0015896672** e o código CRC **B56EB8DB**.

**Referência:** Caso responda esta Portaria Conjunta, indicar expressamente o Processo nº 0007.023983/2021-25

SEI nº 0015896672