CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

# Regulamentação para o Tratamento de Denúncias de ouvidoria

# Instrução normativa Nº 02/2023

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# INSTRUÇÃO NORMATIVA nº02/2023.

**Estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos órgãos e entidades do poder executivo estadual.**

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

**PORTARIA Nº052/2020.**

**ESTABELECE PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS PARA O TRATAMENTO E ENCAMINHAMENTO DAS DENÚNCIAS DE OUVIDORIA PARA AS UNIDADES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL**

REVOGADA

O SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL, no uso das atribuições legais que lhe foram conferidas pelo artigo 14 da Lei Estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018 e suas alterações posteriores; CONSIDERANDO o disposto nos incisos I, VII e XVI, do art. 14 da Lei Estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018; CONSIDERANDO o disposto no inciso XXXVII do art. 2° e ao disposto no inciso VIII do art. 8° do Decreto Estadual n° 33.276, de 23 de setembro de 2019; CONSIDERANDO a competência institucional da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado para exercer a coordenação geral do Sistema de Ouvidoria; CONSIDERANDO a importância de atuar tempestivamente na detecção, prevenção e correção dos riscos que impactam negativamente no alcance dos objetivos institucionais; Resolve:

# IN Nº 02/2023

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## CONTROLADORIA E OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº02/2023. ESTABELECE PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS PARA O TRATAMENTO E ENCAMINHAMENTO DAS DENÚNCIAS DE OUVIDORIA PARA AS UNIDADES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.**

O SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL, no uso das atribuições legais que lhe foram conferidas pelo artigo 14 da Lei Estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018 e suas alterações posteriores; CONSIDERANDO o disposto nos incisos I, VII e XVI, do art. 14 da Lei Estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018; CONSIDERANDO a competência institucional da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado para exercer a coordenação geral do Sistema de Ouvidoria, bem como o art. 12 do Decreto Estadual nº 33.485/2020 que trata da competência da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado de emitir regulamentos específicos sobre o Sistema de Ouvidoria, CONSIDERANDO a importância de atuar tempestivamente na detecção, prevenção e correção dos riscos que impactam negativamente no alcance dos objetivos institucionais; RESOLVE:

### CAPÍTULO I
### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.1° Esta instrução normativa estabelece os critérios a serem considerados quando do recebimento de denúncias de Ouvidoria, por meio do Sistema de Ouvidoria Estadual, visando regulamentar o seu encaminhamento às unidades competentes para a devida apuração.

# IN Nº 02/2023 x PORTARIA 052/2020

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- ❑ **Alteração do instrumento normativo**
- ❑ **Inclusão do inciso II no art. 2º**
- ❑ **Alteração na redação do inciso III/IV no art. 2º**
- ❑ **Pequena alteração na redação do inciso V/VI no art. 2º**
- ❑ **Pequena alteração na redação do inciso VIII/IX no art. 2º**
- ❑ **Inclusão do inciso XII no art. 2º**
- ❑ **Alteração na redação do §3º do art. 3º**
- ❑ **Inclusão de um novo §1° no art. 5º**
- ❑ **Alteração na redação do §2°/§3° do art. 5º**
- ❑ **Pequena alteração na redação do §3°/§4° do art. 5º**

# IN Nº 02/2023 x PORTARIA 052/2020

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Inclusão do art. 7º no capítulo II
- Alterações no capítulo III, sessão I – Da triagem
- Ajustes formais no art. 14
- Inclusão da alínea "f" no art. 14
- Alteração na redação do art. 15
- Inclusão do art. 18 no capítulo III, sessão IV
- Inclusão de membros de conselho de administração ou de diretoria de sociedade de economia mista e de empresas públicas dentre as autoridades do art. 20/21
- Alteração do *caput* e do §2° do art. 23/24

# Alteração do instrumento normativo

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

**PORTARIA Nº052/2020.**

**ESTABELECE PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS PARA O TRATAMENTO E ENCAMINHAMENTO DAS DENÚNCIAS DE OUVIDORIA PARA AS UNIDADES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL**

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

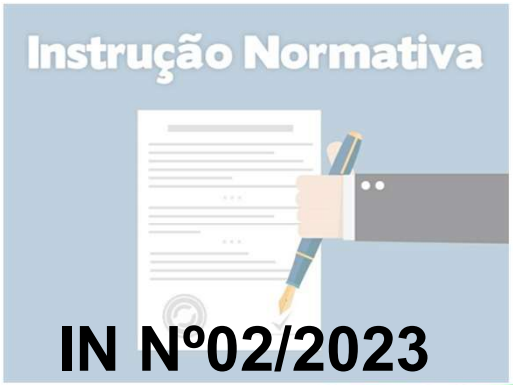
**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº02/2023. ESTABELECE PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS PARA O TRATAMENTO E ENCAMINHAMENTO DAS DENÚNCIAS DE OUVIDORIA PARA AS UNIDADES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.**

## Inclusão do inciso II no art. 2º

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**II – Comunicado de irregularidade: informações de manifestantes não identificados sobre ilícitos ou irregularidades no âmbito da administração pública, com elementos mínimos que permitam apuração dos fatos;**



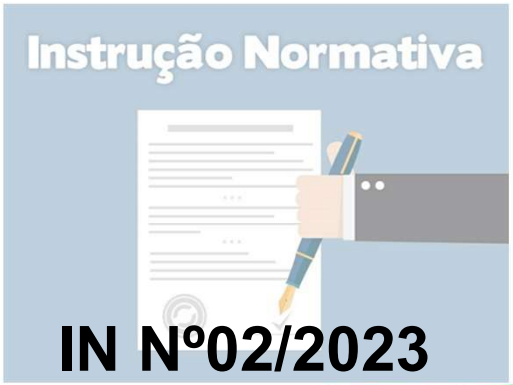

**IN Nº02/2023**

## Alteração na redação do inciso III/IV no art. 2º

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**IV – Análise preliminar: procedimento realizado com o objetivo de verificar se as informações prestadas pelo manifestante contêm indícios mínimos de admissibilidade que justifiquem o encaminhamento da denúncia às áreas competentes para apuração;**

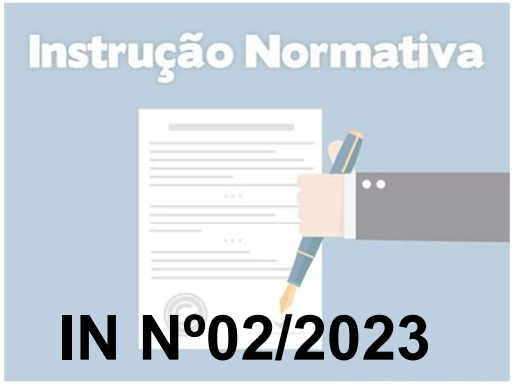


# Pequena alteração na redação do inciso V/VI no art. 2º

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**VI – Diligência: procedimento célere e eficiente para a solução de situações apontadas nas denúncias ou para a produção de novos indícios que auxiliem o procedimento de apuração, podendo ser realizado de forma presencial e/ou virtual;**

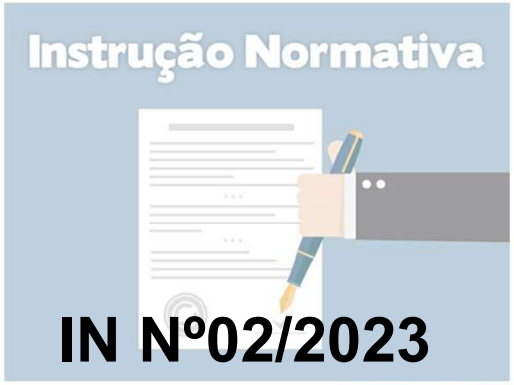


# Pequena alteração na redação do inciso VIII/IX no art. 2º

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**IX – Compreensibilidade: consiste na apresentação de conteúdo dos fatos narrados/descritos de forma organizada e clara, de modo a ser possível entender os termos da denúncia;**

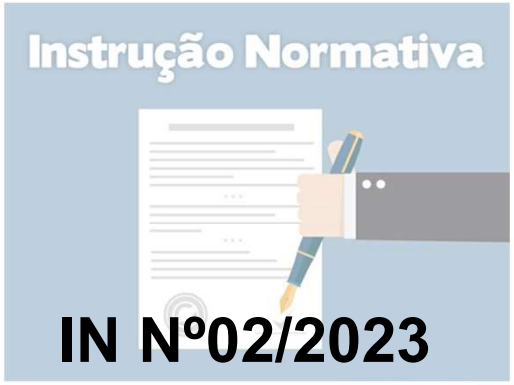


# Inclusão do inciso XII no art. 2º

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**XII – Autoria: É o responsável pela realização da irregularidade, que quando não informado pelo denunciante, em algumas situações só será possível a identificação por meio da análise preliminar ou da apuração da denúncia.**



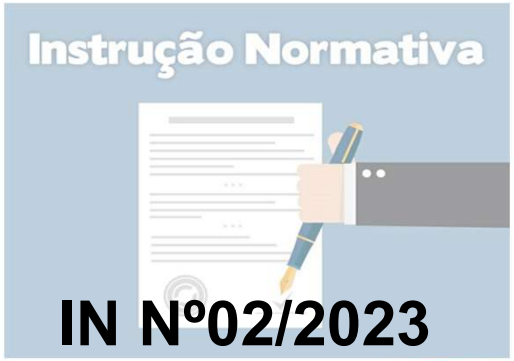

**IN Nº02/2023**

# Alteração na redação do §3º do art. 3º

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**§3° As manifestações recebidas por membros da gestão e gerência superior dos órgãos e entidades, ou pelos seus servidores e colaboradores, deverão ser encaminhadas imediatamente à ouvidoria setorial pertencente ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual a fim registro na plataforma Ceará Transparente, devendo ser resguardado o sigilo da manifestação.**

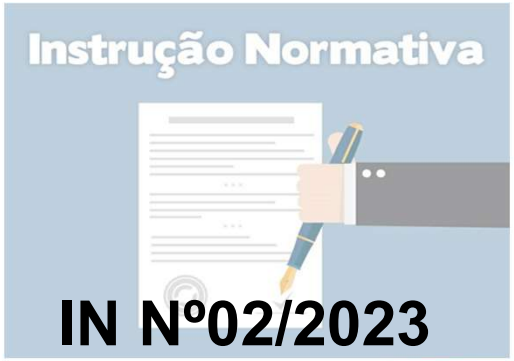


## Inclusão de um novo §1° no art. 5º

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

### CAPÍTULO II - DA RESTRIÇÃO DE ACESSO A INFORMAÇÕES

**§1° Os dados pessoais do denunciante informados na seção informações básicas (informações do cidadão) ficarão disponíveis exclusivamente para fins de triagem e gestão de banco de dados da CGE;**

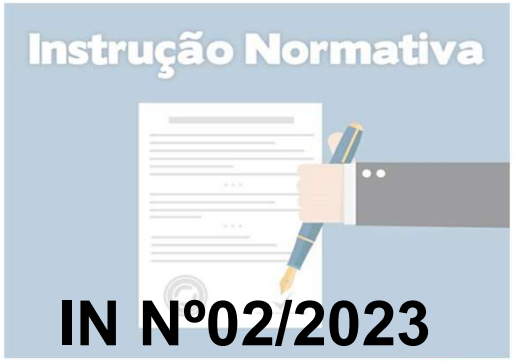


## Alteração na redação do §2°/§3° do art. 5º

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# CAPÍTULO II - DA RESTRIÇÃO DE ACESSO A INFORMAÇÕES

**§3° Em casos excepcionais, em que seja indispensável à apuração dos fatos relatados na denúncia, a Ouvidoria Setorial poderá solicitar que a CGE faça o pedido de autorização ao denunciante para a disponibilização das informações de identificação que poderão ser repassadas às unidades internas do órgão/entidade, ficando estas responsáveis por manter o sigilo das informações.**

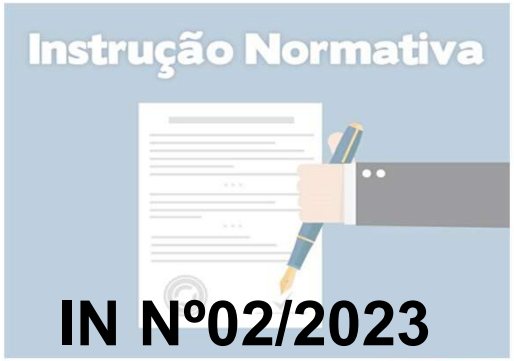


## Pequena alteração na redação do §3°/§4° do art. 5º

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# CAPÍTULO II - DA RESTRIÇÃO DE ACESSO A INFORMAÇÕES

**§4° Caso seja imprescindível o encaminhamento ou o compartilhamento da denúncia com outro órgão/entidade que integre o Sistema de Ouvidoria Estadual, será necessária a comunicação ao denunciante, por meio da funcionalidade "comentários" da ferramenta Ceará Transparente, dentro do protocolo da denúncia, ficando registrada a ação no histórico da manifestação.**



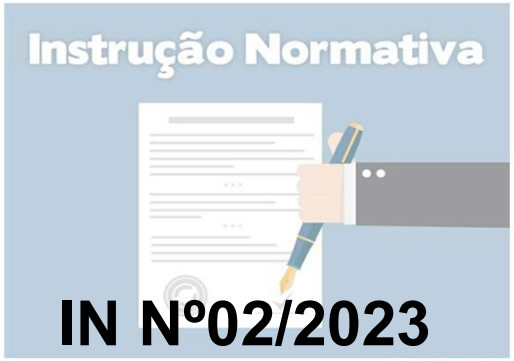

**IN Nº02/2023**

## Inclusão do art. 7º no capítulo II

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# CAPÍTULO II - DA RESTRIÇÃO DE ACESSO A INFORMAÇÕES

**Art.7º Caso a denúncia apresentada não seja pertinente ao Poder Executivo Estadual, e desde que contenha elementos suficientes, a equipe de Triagem da Coordenadoria de Ouvidoria deverá encaminhá-la à ouvidoria da instituição competente, desde que seja membro integrante de rede de ouvidorias a qual a CGE faça parte.**



# Alterações no capítulo III, sessão I – Da triagem

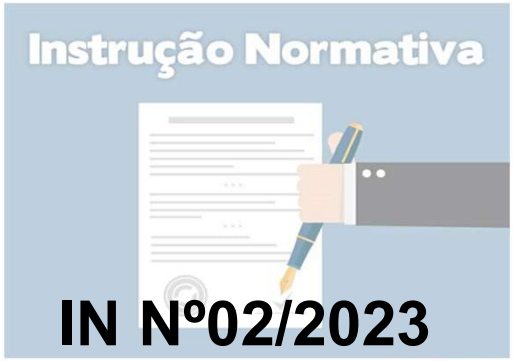
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## CAPÍTULO III

## DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA

### Seção I - Da Triagem

**Art. 8º As atividades de triagem serão desempenhadas pela equipe de triagem da Coordenadoria de Ouvidoria.**



# Alterações no capítulo III, sessão I – Da triagem

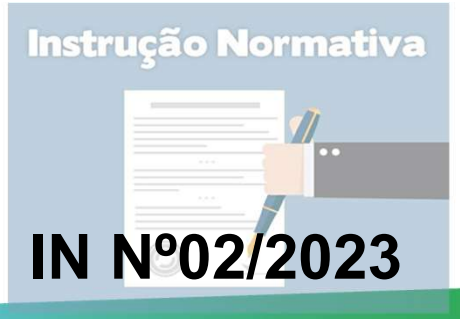
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## CAPÍTULO III

## DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA

### Seção I - Da Triagem – Art. 8º

**§1° No caso de denúncias, a atividade de triagem realizada pela CGE poderá ser dispensada e a denúncia ser encaminhada diretamente ao órgão, quando a natureza da matéria envolvida constituir assuntos relacionados a atividades especializadas, tais como matérias de natureza tributária, segurança pública e natureza ambiental, ressalvado o disposto no Art. 22, desta Instrução Normativa.**



# Alterações no capítulo III, sessão I – Da triagem

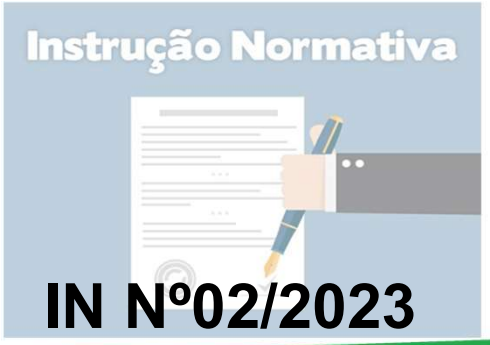
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## CAPÍTULO III

## DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA

### Seção I - Da Triagem – Art. 8º

**§2° As Ouvidorias Setoriais poderão manter, na estrutura de suas equipes, atividade de triagem para o recebimento e tratamento das denúncias.**



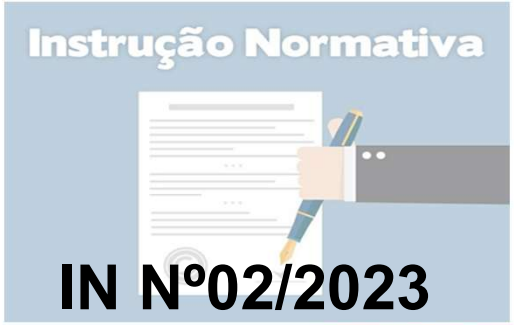
# Alterações no capítulo III, sessão I – Da triagem

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## CAPÍTULO III - DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA

### Seção I - Da Triagem

**Art.9º Todas as manifestações de ouvidoria tipificadas como denúncia, no ato do seu registro na plataforma Ceará Transparente, serão automaticamente direcionadas para a Seção de Triagem da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE, que procederá à análise preliminar na busca de indícios que possam maximizar as informações trazidas na demanda para que possa ser dado o melhor encaminhamento.**



# Alterações no capítulo III, sessão I – Da triagem

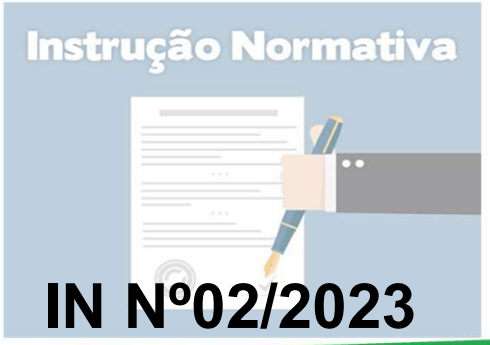
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## CAPÍTULO III

## DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA

### Seção I - Da Triagem – Art. 9º

Parágrafo único. **As Ouvidorias Setoriais poderão realizar análise preliminar para complementação de informações, principalmente no tocante a procedimentos técnicos e consultas a sistemas corporativos.**



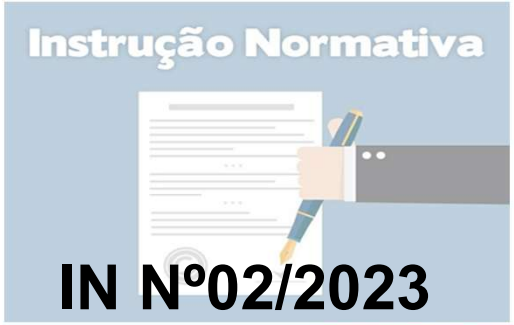
# Alterações no capítulo III, sessão I – Da triagem

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## CAPÍTULO III - DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA

### Seção I - Da Triagem

**Art.10 Caso a denúncia apresente também conteúdo relacionado à solicitação de informação ou à outra tipificação de manifestação de ouvidoria, a equipe da triagem, observados os requisitos do sistema, deverá providenciar, caso necessário, o registro de uma nova demanda na plataforma Ceará Transparente, realizando o desmembramento dos dados e encaminhando-a aos órgãos competentes.**



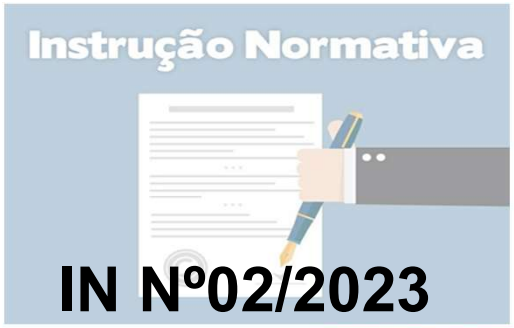
# Alterações no capítulo III, sessão I – Da triagem

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## CAPÍTULO III - DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA

### Seção I - Da Triagem

**Art.11 A equipe de triagem da Coordenadoria de Ouvidoria bem como as ouvidorias setoriais e suas respectivas sub-redes observarão os critérios de autoria, materialidade, compreensão, capacidade de apuração, objeto e competência para realizar o devido encaminhamento das denúncias de ouvidoria.**



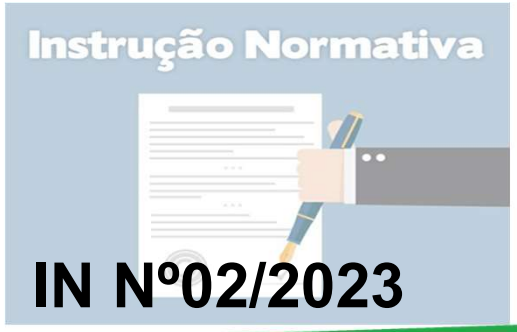
# Alterações no capítulo III, sessão I – Da triagem

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## CAPÍTULO III - DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA

### Seção I - Da Triagem

**Art.12 Sempre que as informações apresentadas pelo cidadão forem insuficientes para a análise da manifestação, a equipe de triagem da Coordenadoria de Ouvidoria ou as ouvidorias setoriais deverão solicitar ao cidadão que apresente complementação de informações em um prazo de até 5 (cinco) dias corridos, não podendo proceder com a realização de encaminhamentos e de apresentação de resposta parcial ou conclusiva.**



# Alterações no capítulo III, sessão I – Da triagem

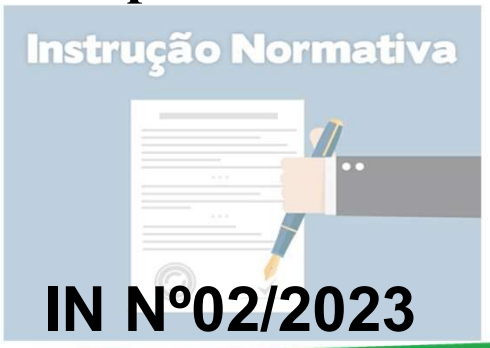
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## CAPÍTULO III

## DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA

### Seção I - Da Triagem – Art. 12

Parágrafo único. **Caso o cidadão não complemente a denúncia com as informações solicitadas pela equipe de triagem da Coordenadoria de Ouvidoria no prazo estabelecido no caput, a manifestação poderá ser invalidada e o demandante será informado que faltaram elementos para o devido encaminhamento.**



## Ajustes formais no art. 14

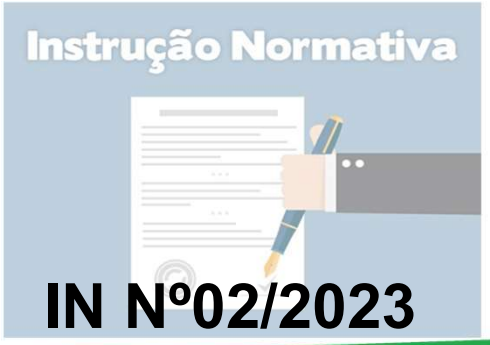
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# CAPÍTULO III

# DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA

## Seção III – Da Análise Preliminar

**Art.14 No procedimento de análise preliminar pela Coordenadoria de Ouvidoria, visando dar o devido encaminhamento das denúncias para as áreas competentes para apuração, deverão ser observados os seguintes critérios, sem prejuízo de outras análises técnicas:**



# Ajustes formais no art. 14

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## Seção III – Da Análise Preliminar

**a) A denúncia deverá apresentar os seguintes atributos: compreensibilidade, capacidade de apuração, materialidade, objeto definido e competência;**

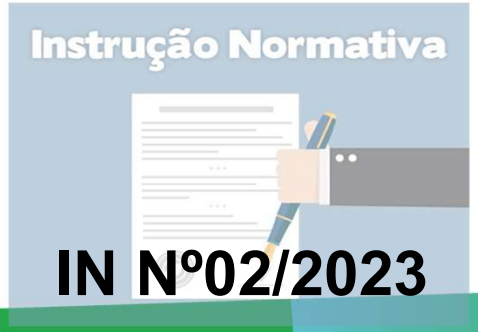
**b) O órgão/entidade objeto da demanda compõe a matriz de risco da CGE na área de controle interno;**

**c) O procedimento apuratório realizado pelas unidades internas do órgão/entidade possui fragilidades, conforme apontam as respostas da ouvidoria setorial do órgão/entidade denunciado;**

**d) Os indicadores da Ouvidoria Setorial relacionados a prazos e à qualidade de resposta não são satisfatórios;**

**e) A denúncia apresenta potencial risco de fraude, a partir das evidências trazidas na demanda e nas informações obtidas na análise preliminar;**

**f) A denúncia apresentada é objeto de repercussão social.**



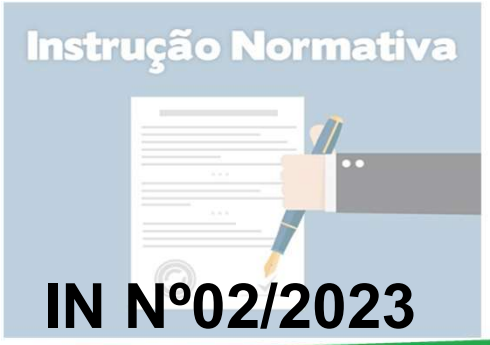
## Ajustes formais no art. 14

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# CAPÍTULO III - DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA

## Seção III – Da Análise Preliminar – Art. 14

Parágrafo único. **A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado poderá avocar, de ofício, a apuração de denúncias para as áreas de controladoria, auditoria interna e correição, independente do objeto da demanda e dos critérios de análise, em razão do risco e da complexidade do caso.**




**IN Nº02/2023**

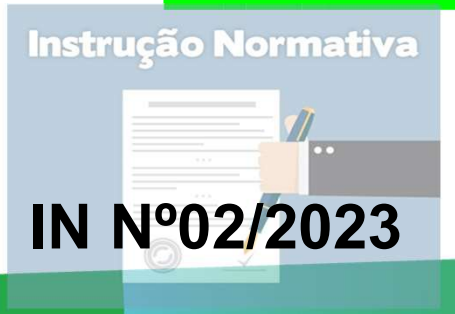
## Alteração na redação do art. 15

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# CAPÍTULO III - DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA

## Seção IV - Do Encaminhamento à Ouvidoria Setorial

**Art.15 As denúncias referentes a atos ou fatos praticados por servidores e colaboradores no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual serão encaminhadas às Ouvidorias Setoriais para análise preliminar e apuração pelas unidades internas do órgão/entidade, observando o disposto no Art.8 desde que não se refiram a direção ou gerência superior, ao ouvidor ou ao assessor de controle interno e ouvidoria do órgão ou entidade.**



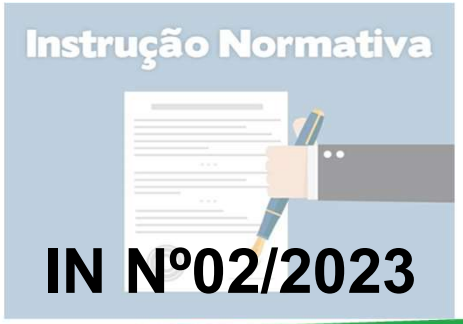
## Inclusão do art. 18 no capítulo III, sessão IV

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# CAPÍTULO III - DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA

## Seção IV - Do Encaminhamento à Ouvidoria Setorial

**Art.18 As denúncias relacionadas à transgressão ética e/ou à assédio moral, praticados por servidores e colaboradores no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual serão encaminhadas às suas respectivas comissões, nos termos da legislação vigente, sem prejuízo de outros encaminhamentos.**



# Inclusão de membros de conselho de administração ou de diretoria no rol do art. 20/21

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## Seção VII - Do Encaminhamento à Coordenadoria de Correição

**Art.21 As denúncias contra membros da direção e gerência superior dos órgãos e entidades do Poder Executivo, membros de conselho de administração ou de diretoria de sociedade de economia mista e de empresas públicas, ouvidores setoriais e substitutos, assim como assessores de controle interno e ouvidoria, após análise preliminar pela Coordenadoria de Ouvidoria da CGE, em alinhamento com a gestão superior da CGE, se consideradas passíveis de apuração, independente do objeto da denúncia, serão encaminhadas para apuração pela área de correição da CGE, observado o disposto no Art. 24 desta IN.**

# Alteração do §2° do art. 23/24

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## Seção VII - Do Encaminhamento à Coordenadoria de Correição

**Art. 24 As denúncias contra membros da direção e gerência superior dos órgãos e entidades do Poder Executivo, membros de conselho de administração ou de diretoria de sociedade de economia mista e de empresas públicas, ouvidores setoriais e substitutos, assim como assessores de controle interno e ouvidoria, ou cuja matéria/objeto verse sobre fraude ou dano ao erário, na forma dos artigos 21 e 22, serão encaminhadas à direção superior da CGE para ciência e pronunciamento, que terá o prazo de 7 (sete) dias úteis para se manifestar.**

**§2° Caso as denúncias referidas no caput envolvam o titular da CGE, as mesmas serão encaminhadas diretamente para a Casa Civil.**

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

**Seção IX – Da apuração pela Coordenadoria de Ouvidoria**

**Seção X - Do Monitoramento das Respostas, da Conclusão das Denúncias e dos Relatórios**

**CAPÍTULO IV**

**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art.30 Fica revogada a Portaria n.º 052/2020 da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.**

**Art.31 Esta Instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação.**

**Fortaleza, 17 de janeiro de 2024.**

# OBRIGADA

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Maria Antonizete
)986739308
maria.silva@cge.ce.gov.br