

Publicada DO 14.08.2019 – páginas 21/22.

Retificação DO 02.09.2019 – página 29.

## **RESOLUÇÃO CGE nº 37 DE 07 DE AGOSTO DE 2019**

### **ESTABELECE ORIENTAÇÕES PARA A ATUAÇÃO DAS UNIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL PARA O EXERCÍCIO DAS COMPETÊNCIAS DEFINIDAS PELO CAPÍTULO III DA LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.**

**O CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO**, no exercício das competências que lhe conferem o art. 10 do Decreto nº 46.622, de 03 de abril de 2019, e o inciso X do art. 11 da Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018, e considerando o disposto no Capítulo III da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

**RESOLVE:**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** - Esta resolução estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual no âmbito das atividades relativas aos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta e indireta, de que trata o capítulo III da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e o Decreto Estadual nº 46.622, de 03 de abril de 2019.

**Art. 2º** - O disposto nesta Resolução se aplica:

I - aos órgãos da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional;

II - às empresas estatais estaduais que recebam recursos do Tesouro Estadual para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral;

III - às empresas estatais estaduais que prestem serviços públicos, ainda que não recebam recursos do Tesouro Estadual para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral.

**Art. 3º** - Para os fins desta Resolução considera-se:

I - manifestação - reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações 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;

II - denúncia - manifestação específica que tem por objeto a alegação de corrupção, de irregularidade ou ilegalidade no serviço público ou fora dele;

III - denúncia anônima: denúncia direcionada a qualquer órgão ou entidade da Administração Pública do Poder Executivo Estadual sem identificação; IV - análise preliminar - coleta da maior

quantidade possível de elementos de convicção para formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração;

V - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

VI - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

VII - sugestão - proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual;

VIII - sistema e-Ouv - sistema informatizado de Ouvidorias desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e disponibilizado aos entes federados para o recebimento e tratamento de manifestações;

IX - unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) - integrante da estrutura organizacional dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo, tecnicamente subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, responsáveis pelas atividades de ouvidoria e transparência.

## **CAPÍTULO II**

### **Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações.**

#### **Seção I**

##### **Do elogio**

**Art. 4º** - O elogio recebido pela UOS será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Parágrafo Único - A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e a cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

#### **Seção II**

##### **Da sugestão**

**Art. 5º** - A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Parágrafo Único - A resposta final ao cidadão conterá o pronunciamento pelo setor competente para análise da sugestão sobre a possibilidade de implantação, encaminhamentos realizados, etapas e prazos previstos para conclusão ou sobre a impossibilidade de atendimento.

### Seção III

#### Da reclamação

**Art. 6º** - As reclamações e solicitações recebidas serão encaminhadas à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**§ 1º** - As UOS devem emitir resposta parcial ao cidadão informando os encaminhamentos feitos aos setores responsáveis pelo atendimento e prestando as informações provisórias por esses emitidas.

**§ 2º** - A resposta conclusiva ao cidadão conterá a solução de mérito ou no posicionamento acerca da impossibilidade de seu prosseguimento.

### Seção IV

#### Da denúncia

**Art. 7º** - O recebimento e o tratamento de denúncias são atividades de interesse público, que ligam as unidades setoriais de ouvidoria as auditorias e, corregedorias internas.

**§ 1º** - Todas as denúncias formuladas, não importa a forma de sua manifestação, serão objeto de inserção no sistema e-Ouv - canal de recebimento e tratamento de manifestação do Estado do Rio de Janeiro, pelas unidades da Rede de Ouvidoria e Transparência do ERJ.

**§ 2º** - Compete a UOS identificar e coletar a maior quantidade possível de elementos de materialidade para, primeiramente, formar juízo quanto à aptidão da denúncia para o posterior envio aos órgãos de apuração.

**Art. 8º** - A UOS é a área competente para fazer a análise prévia das denúncias, identificando e coletando a maior quantidade possível de elementos que permitam que a instituição dê início à apuração de forma mais consistente, culminando, se for o caso, na responsabilização dos agentes envolvidos.

**Parágrafo Único** - Consideram-se elementos mínimos para dar andamento nos procedimentos apuratórios da denúncia:

I - A consistência da denúncia que será identificada quando o encadeamento das ideias, a exposição dos fatos e a estrutura do pensamento nela contidos permitirem deduzir ou inferir uma narrativa plausível e com elementos fáticos que viabilizem a atividade de apuração;

II - A possibilidade fática que será verificada com base na lógica, devendo o objeto da denúncia ser passível de ser alcançado no mundo real;

III - O nexo causal que será verificado quando houver relação de causalidade entre o bem e/ou serviço a ser tutelado e o fato relatado.

**Art. 9º** - As unidades de Ouvidorias Setoriais deverão inserir no sistema e-OUV as respostas conclusivas das denúncias que foram recebidas e encaminhadas por esta Ouvidoria e Transparência Geral do Estado no prazo de 30 (trinta) dias contados do seu recebimento,

prorrogável, de forma expressamente motivada, uma única vez, por igual período, com no mínimo:

I - O resultado da análise preliminar;

II - a unidade de apuração para a qual a denúncia foi encaminhada, se cabível;

III - os meios pelos quais a atuação da unidade de apuração poderá ser acompanhada, se cabível.

**§ 1º** - O tratamento de denúncias pela UOS não se confunde com a apuração dos fatos relatados pelo denunciante, devendo restringir-se ao recebimento, à análise prévia, a produção de resposta conclusiva e, quando necessária, a solicitação de informações complementares junto ao denunciante.

**§ 2º** - A denúncia poderá ser encerrada, quando:

I - Versar sobre matéria fora da competência dos órgãos e entidades do poder executivo estadual, desde que expressamente motivada;

II - Não contiver pelo menos um dos elementos indispensáveis à sua apuração conforme descrito no art. 8º,

**Art. 10** - Apresentada a manifestação de denúncia anônima frente a qualquer UOS, esta a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la ao setor competente pela apuração desde que haja elementos descritos no artigo 8º, §1º.

**Art. 11** - As UOS devem garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

**§ 1º** - Na hipótese de o(a) cidadão(ã) denunciado formular pedido de acesso à informação para conhecer a identidade daquele que o denunciou, a UOS deve responder que essa é uma informação sigilosa, a fim de proteger a integridade do denunciante.

**§ 2º** - A UOS, de ofício ou mediante solicitação de reserva de identidade, deverá encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do demandante.

**§ 3º** - A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo encontra fundamento no art. 31 da Lei nº 12.527/11, devendo perdurar pelo prazo de 100 (cem) anos.

### **CAPÍTULO III**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 12** - Fica instituído o programa “Disque Rio Contra a Corrupção”, gerenciado pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, para recebimento por telefone de denúncias anônimas com a alegação de corrupção, de irregularidade ou ilegalidade no serviço público ou

fora dele, que possa ou tenha causado prejuízo de qualquer espécie à Administração Pública Estadual.

**Art. 13** - As UOS deverão dispor da logomarca do programa Disque Rio Contra a Corrupção, determinada pela Ouvidoria Geral e Transparência Geral do Estado, em seus sítios de internet e locais de atendimento presencial ao cidadão, observado o art. 8º, §§ 1º, 2º e 4º, da Lei estadual nº 7.989/2018.

**Art. 14** - Caberá representação à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Resolução.

**Art. 15** - Os casos omissos no presente Resolução serão tratados pela Controladoria Geral do Estado, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

**Art.16** - Este Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 07 de agosto de 2019

**BERNARDO SANTOS CUNHA BARBOSA**

Controlador-Geral do Estado