ATOS NORMATIVOS DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA

Controladoria-Geral do Estado

RESOLUÇÃO CGE/MS N. 79, DE 1º DE FEVEREIRO DE 2023.

Altera a Resolução CGE/MS n. 66, de 28 de abril de 2022, que disciplina o uso do sistema informatizado e-PAD para o gerenciamento das informações correcionais no âmbito do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.

O CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO, no uso das atribuições que lhe confere o inciso IX do art. 13 da Lei Complementar Estadual n. 230, de 9 de dezembro de 2016;
RESOLVE:
Art. 1º. O Art. 2º da Resolução CGE/MS n. 66, de 28 de abril de 2022, passa a vigorar com a seguinte alteração:

"Art. 2º A Corregedoria-Geral do Estado fornecerá treinamento do e-PAD às Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual e prestará auxílio e orientação constantes quanto à sua administração e utilização.

Parágrafo único. (Revogado)"

Art. 2º. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

CAMPO GRANDE-MS, 1º DE FEVEREIRO DE 2023.

CARLOS EDUARDO GIRÃO DE ARRUDA
Controlador-Geral do Estado

RESOLUÇÃO CGE/MS N. 80, DE 1º DE FEVEREIRO DE 2023.

Estabelece procedimentos para tratamento de denúncias e proteção ao denunciante no âmbito do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.

O CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO, no uso das atribuições que lhe confere o inciso IX do art. 13 da Lei Complementar Estadual n. 230, de 9 de dezembro de 2016 e alterações,

Considerando que a Controladoria-Geral do Estado (CGE), órgão central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, tem por finalidade prestar assistência direta e imediata ao Governador do Estado, no desempenho de suas atribuições quanto aos assuntos e às providências relativos à defesa do patrimônio público; à auditoria governamental; corregedoria; ouvidoria; à prevenção da corrupção, erros e de desperdícios; ao incremento da transparência pública da gestão da Administração Pública Estadual e ao controle social e, ao fomento das boas práticas de governança pública;

Considerando a necessidade de estabelecer procedimentos para garantir o tratamento adequado de denúncias recebidas no âmbito do Poder Executivo Estadual;

Considerando a importância em estabelecer medidas de proteção à identidade de denunciantes de ilícitos ou de irregularidades praticados no âmbito do Poder Executivo Estadual;

Considerando que a denúncia constitui uma das formas de participação dos usuários de serviços públicos na administração pública, assim como importante ferramenta de controle social e combate à corrupção;

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Para os efeitos desta Resolução considera-se:

I - denúncia: relato de suposto ato ilícito, prática de irregularidade, ou de corrupção cometidos no âmbito do Poder Executivo Estadual, feito por manifestante identificado, cuja solução dependa da atuação de unidades de apuração competentes, podendo se subdividir internamente em:

a) denúncia contra o Estado: aquela que relata suposto ato cometido por pessoa física ou jurídica que possua vínculo com o Estado e que acarreta algum dano para o Estado ou para o serviço público; e

b) denúncia para o Estado: aquela que relata suposto ato cometido por pessoa física ou jurídica que não possua vínculo com o Estado, que enseja a necessidade de atuação do Poder de Polícia do Estado para a sua resolução e possível reparação de danos causados a terceiros.

II - comunicação de irregularidade: relato de suposto ato ilícito, prática de irregularidade, ou de corrupção, cometidos no âmbito do Poder Executivo Estadual, feito anonimamente, cuja solução dependa da atuação de unidades de apuração competentes;

III - denunciante: qualquer pessoa, física ou jurídica, que apresente a denúncia ou a comunicação de irregularidade;

IV - Unidade de apuração: unidade responsável pela realização da atividade de apuração da denúncia;

V - atividade de apuração: consiste na execução de procedimentos cuja finalidade é averiguar atos e fatos inquinados de ilegalidade ou de irregularidade, praticados por agentes públicos ou privados, por meio de providência adequada à solução do caso concreto;

VI - Sistema Informatizado de Ouvidoria: canal de atendimento digital gerenciado pela Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) e disponibilizado aos órgãos e entidades para registro de manifestações e monitoramento da sua atuação no âmbito do Poder Executivo Estadual;

VII - pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente em ambiente controlado e seguro;

VIII - Unidade Setorial ou Seccional de Controle Interno (USCI): unidades integrantes do sistema de controle interno, denominadas setoriais ou seccionais, conforme sejam, respectivamente, unidades de apoio administrativo e operacional instaladas nas Secretarias de Estado/Procuradoria-Geral do Estado (PGE) ou nas entidades integrantes da Administração Indireta, com competências definidas no art. 11 do Decreto Estadual n. 14.879 de 13 de novembro de 2017;

IX - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): unidade responsável pelo atendimento, orientação, protocolização de documentos e requerimentos, e pelo acompanhamento e fornecimento de resposta a pedidos de acesso à informação.

Parágrafo único. As denúncias para o Estado, definidas na alínea *b* do inciso I deste artigo, poderão ser encerradas mediante orientação ao denunciante para que se dirija diretamente à instituição responsável pelo tratamento, investigação e apuração dos fatos para as providências cabíveis.

Art. 2º A comunicação de irregularidade receberá o mesmo tratamento da denúncia.

Art. 3º O tratamento de denúncias compreende as seguintes etapas:

I - recebimento e triagem;

II - registro no Sistema Informatizado de Ouvidoria;

III - análise preliminar;

IV - solicitação de complementação de informações ao denunciante, quando couber;

V - encaminhamento para a unidade de apuração, conforme art. 15 desta Resolução;

VI – apuração pela unidade responsável;

VII - registro das providências adotadas pela unidade de apuração no Sistema Informatizado de Ouvidoria; e

VIII - conclusão e encerramento.

Parágrafo único. Serão consideradas etapas específicas no tratamento de denúncias:

I - pseudonimização, quando houver elementos de identificação no corpo da denúncia;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos conforme regulamentação específica;

III - monitoramento das providências adotadas pela unidade de apuração; e

IV - arquivamento.

Art. 4º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual contarão, sempre que possível, com ambiente reservado para atendimento presencial ao denunciante.

Art. 5º. Os agentes públicos responsáveis pelo recebimento das denúncias observarão as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível;

II - respeito às capacidades cognitivas e físicas do denunciante;

III - respeito às regras de cordialidade, discrição e polidez; e

IV - tratamento sigiloso, especialmente quando se referir a assuntos com restrição de acesso.

Parágrafo único. O disposto nesse artigo aplica-se, no que couber, ao atendimento digital e telefônico.

CAPÍTULO II
DAS ETAPAS NO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

Seção I
Do Recebimento e Triagem

Art. 6º As denúncias possuem caráter de informação sigilosa e o seu conteúdo deve ser resguardado apenas para as ouvidorias e para os órgãos apuratórios.

Art. 7º As denúncias serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, através do Sistema Informatizado de Ouvidoria, de uso obrigatório pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

§1º Os órgãos e as entidades a que se refere o *caput* disponibilizarão o acesso ao Sistema Informatizado de Ouvidoria em seus *sites* institucionais, em local de destaque.

§2º Caso o órgão ou entidade não tenha acesso ao Sistema Informatizado de Ouvidoria, a denúncia deverá ser encaminhada à OGE, preferencialmente através de ofício, com informação de sigilo, em especial se no teor contiver elementos que possam identificar o denunciante.

Art. 8º O recebimento das denúncias, de forma presencial, será feito na OGE, nas USCIs ou, ainda, nas unidades responsáveis pelas atividades de ouvidoria dos órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual.

§1º Na impossibilidade em receber a denúncia nos termos do *caput*, o registro poderá ser realizado pela unidade responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do órgão ou entidade.

§ 2º As unidades do órgão ou entidade que forem instadas pelos denunciantes a receber denúncias deverão promover seu pronto encaminhamento àquela diretamente responsável pelas atividades de ouvidoria, a fim de que seja feito o registro no Sistema Informatizado de Ouvidoria.

§3º Na hipótese do parágrafo anterior, o responsável pelo recebimento da denúncia deverá proceder ao encaminhamento da denúncia e não poderá dar publicidade ao seu conteúdo ou a elemento de identificação do denunciante para terceiros, sob pena de responsabilização.

Art. 9º Todas as denúncias, recebidas no âmbito do Poder Executivo Estadual, deverão ser registradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria.

§1º As denúncias recebidas por outros meios, que não o Sistema Informatizado de Ouvidoria, deverão ser nele inseridas.

§2º As denúncias recebidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no Sistema a que se refere o *caput*.

§3º Na transcrição de denúncias verbais, os responsáveis pelo registro no Sistema Informatizado de Ouvidoria observarão as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação, com inclusão de anexos digitalizados, quando for o caso;

II - triagem sobre a competência do órgão ou entidade para tratamento da matéria; e

III - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

§4º As denúncias de que trata a Lei Estadual n. 5.974, de 16 de novembro de 2022, poderão ser registradas em

canal exclusivo, conforme previsão de seu art. 3º.

Art. 10. O responsável pelo recebimento de denúncias verbais deverá cientificar o denunciante sobre a criação de cadastro no Sistema Informatizado de Ouvidoria, bem como sobre o recebimento do número do protocolo e o acompanhamento da manifestação, por meio de endereço eletrônico válido a ser informado pelo denunciante.

Parágrafo único. O denunciante deverá ser orientado pelo responsável mencionado no caput, sobre a necessidade de fornecer o consentimento expresso para compartilhamento de dados pessoais, quando for o caso.

Seção II
Da Análise Preliminar

Art. 11. Após o registro no Sistema Informatizado de Ouvidoria, a OGE será responsável pela análise preliminar dos requisitos mínimos de admissibilidade da denúncia, mediante emissão de relatório, que compreenderá a verificação de indicativos de autoria, materialidade, e relevância que justifiquem sua apuração.

Parágrafo único. Caso o teor da manifestação não caracterize prática de ato ilícito, irregular ou de corrupção, deverá ser realizada a reclassificação quanto à sua tipologia.

Art. 12. A denúncia será considerada habilitada quando existentes os requisitos a que se refere §1º do art. 17 da Resolução CGE/MS n. 007, de 23 de agosto de 2018.

Parágrafo único. Quando a denúncia não preencher os requisitos mínimos mencionados no *caput*, a OGE solicitará ao denunciante a complementação de informações, que deverá ser realizada até 20 (vinte) dias, contados da data de seu recebimento.

Art. 13. É vedada, na análise preliminar, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas denunciados nos fatos relatados.

Art. 14. A interlocução entre os responsáveis pelo acesso ao Sistema Informatizado de Ouvidoria e os denunciantes deverá ser feita em linguagem clara, objetiva e acessível, observando-se a utilização de termos e expressões compreensíveis, evitando expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente.

Seção III
Do Encaminhamento

Art. 15. O Ouvidor-Geral do Estado realizará o encaminhamento interno da denúncia habilitada com indicação do responsável pela apuração, para que o Controlador-Geral do Estado formalize seu envio:

I - à autoridade máxima do órgão ou entidade responsável, que deverá enviar uma cópia para ciência do titular da respectiva USCI, bem como, determinar as providências cabíveis para apuração;

II - à Corregedoria-Geral do Estado (CRG), quando entender cabível a análise quanto à presença de elementos que justifiquem a atuação concorrente, na forma do inciso XXIV do art. 13 da Lei Complementar Estadual n. 230, de 2016, ou ainda, quando envolver servidor lotado na CGE.

III - à Auditoria-Geral do Estado (AGE), quando se tratar de matéria afeta às competências elencadas no inciso XI do art. 20 da Lei Complementar Estadual n. 230, de 2016, para subsidiar o planejamento das atividades de auditoria a seu cargo;

IV - a unidades externas, caso identificada a existência de competência específica para apuração.

Parágrafo único. Quando os fatos denunciados comportarem a atuação de mais de um órgão de apuração, o encaminhamento será feito a todos os interessados para providências no âmbito das respectivas competências.

Seção IV
Do Encerramento e Arquivamento

Art. 16. A AGE, a CRG ou o órgão ou entidade responsável pela apuração deverá informar à OGE acerca do andamento dos trâmites iniciais para que seja registrado no Sistema Informatizado de Ouvidoria no prazo estipulado quando do seu encaminhamento.

Art. 17. Além das hipóteses de encerramento previstas no art. 19 da Resolução CGE/MS n. 007, de 2018, a denúncia poderá ser encerrada, excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Art. 18. As comunicações de irregularidades de que trata o inciso II do art. 1º desta Resolução poderão ser encerradas com a resposta conclusiva de outras manifestações que tratarem do mesmo fato, desde que recorrentes e realizadas dentro do prazo de 12 (doze) meses.

Art. 19. O arquivamento das denúncias deverá ser motivado e observará o disposto no art. 20 da Resolução CGE/MS n. 007, de 2018.

Parágrafo único. O arquivamento de denúncia poderá ser feito nas seguintes hipóteses:

I - duplicidade de manifestações;

II - falta de clareza e/ou insuficiência de dados;

III - falta de urbanidade;

IV - manifestação imprópria e/ou inadequada;

V - manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento;

VI - perda de objeto; e

VII - automaticamente pelo Sistema Informatizado de Ouvidoria por ausência de complementação pelo denunciante.

CAPÍTULO III
DA PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

Seção I
Das Garantias e Proteções

Art. 20. Os servidores responsáveis pelo recebimento das denúncias adotarão medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do art. 31 da Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 e do art. 26 da Lei Estadual n. 4.416, de 16 de outubro de 2013.

§1º Na hipótese do denunciado formular um pedido de acesso à informação para conhecer a identidade daquele que o denunciou, a OGE e as unidades de apuração deverão cientificá-lo que se trata de informação sigilosa, a fim de proteger a integridade do denunciante.

§ 2º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos da Lei Federal n. 12.527, de 2011 e nas Seções II e III deste Capítulo.

§3º A unidade de apuração competente poderá requisitar à unidade de ouvidoria informações sobre a identidade do denunciante, quando for indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

§ 4º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia em sua fase de análise preliminar.

§5º A restrição de acesso estabelecida neste Capítulo não se aplica caso se configure denunciação caluniosa, nos termos do art. 339 do Código Penal Brasileiro, ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

Art. 21. A proteção de que trata esta Seção se estende à identidade e aos elementos de identificação descritos nos incisos I e II do art. 5º da Lei Federal n. 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 22. Ao servidor público denunciante será garantido:

I - direito à proteção da identidade, nos moldes do art. 20 desta Resolução;

II - proteção contra retaliações no ambiente de trabalho; e

III - outras medidas de proteção que se fizerem necessárias conforme o caso concreto.

Seção II
Do Compartilhamento e do Consentimento

Art. 23. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:

I - mediante consentimento do titular, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria distinta da que recebeu a manifestação;

II - mediante requerimento de órgãos de apuração, devidamente fundamentado, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia; ou

III - para cumprimento de ordem judicial.

Art. 24. Na hipótese prevista no inciso I do art. 23 desta Resolução, a OGE deverá solicitar o consentimento expresso do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo de 20 (vinte) dias para se manifestar.

§ 1º A ausência de manifestação do denunciante será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos.

§ 2º O disposto no caput não impede que a OGE promova o encaminhamento de denúncia pseudonimizada para apuração, desde o momento de seu recebimento, quando os elementos de identidade do denunciante não se revelarem essenciais para a caracterização do fato relatado.

Art. 25. O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita.

Parágrafo único. Na hipótese de que trata este artigo, cabe aos órgãos que tenham acesso aos elementos de identificação adotar as salvaguardas necessárias para resguardá-los do acesso de terceiros não autorizados, sob pena de responsabilização pelo uso ou compartilhamento indevidos.

Seção III
Do Procedimento de Pseudonimização

Art. 26. Quando a manifestação contiver informações que possam identificar o denunciante, a OGE providenciará sua pseudonimização previamente ao envio às instâncias competentes para apuração.

Art. 27. No procedimento de pseudonimização, deverão ser suprimidos os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no Sistema Informatizado de Ouvidoria.

§ 1º Além dos campos de cadastro do denunciante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou sua imagem, ou que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; e

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da Ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração.

Seção IV
Da Proteção Contra Retaliação

Art. 28. Além das medidas previstas nesta Resolução, será assegurada proteção ao denunciante contra ações ou omissões praticadas em retaliação ao exercício do direito de relatar, tais como demissão arbitrária, alteração injustificada de funções ou atribuições, imposição de sanções, de prejuízos remuneratórios ou materiais de qualquer espécie, retirada de benefícios, diretos ou indiretos, ou negativa de fornecimento de referências profissionais positivas.

Art. 29. Os efeitos das garantias contra retaliações a que se referem o artigo anterior, ocorrerão a partir da habilitação da denúncia pela unidade de ouvidoria.

Art. 30. Compete à Controladoria-Geral do Estado:

I - receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciantes praticadas por agentes públicos dos órgãos e das entidades do Poder Executivo Estadual;

II - adotar ou determinar, de ofício, as medidas de proteção previstas nesta Resolução; e

III - editar atos administrativos com vistas à proteção do denunciante.

Art. 31. As denúncias de que trata o inciso I do art. 30 deverão indicar a denúncia original que tenha ensejado ato comissivo ou omissivo de retaliação, por meio de número de protocolo válido gerado pelo Sistema Informatizado de Ouvidoria, ou por sistema a ele integrado.

§ 1º Na hipótese de órgãos e de entidades do Poder Executivo Estadual que não estejam sujeitos ao uso obrigatório do Sistema de que trata o caput, a denúncia deverá indicar o conteúdo da denúncia original e o comprovante de envio à unidade de ouvidoria competente.

§ 2º A denúncia original a que se referem o caput e o § 1º deste artigo deverá ter sido previamente habilitada, nos termos do disposto desta Resolução.

§3º Caso a retaliação ocorra em razão de denúncia considerada inabilitada nos termos desta Resolução, o fato deverá ser apreciado pela Controladoria-Geral do Estado.

CAPÍTULO IV
DOS PRAZOS

Art. 32. O tratamento das denúncias obedecerá aos prazos estabelecidos na Resolução CGE/MS n. 007, de 2018.

Art. 33. As denúncias de que trata a Lei Estadual n. 5.974, de 2022 deverão obedecer ao prazo estipulado no seu art. 2º.

CAPÍTULO V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 34. No exercício de suas atribuições, os responsáveis pelas atividades de ouvidoria observarão as regras definidas na Lei Estadual n. 1.102, de 10 de outubro de 1990, pelos códigos de ética ou de conduta profissional instituídos nos órgãos e entidades a que estejam vinculados, bem como as seguintes diretrizes de atuação:

I - zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria;

II - adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos denunciantes;

III - abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos nesta Resolução;

IV - respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse; e

V - não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

Art. 35. Todo o procedimento de tratamento de denúncias observará o prazo previsto no art. 14 da Resolução CGE/MS n. 007, de 2018.

Art. 36. Os casos omissos a respeito da matéria de que trata esta Resolução deverão ser submetidos à apreciação conjunta do Controlador-Geral do Estado e do Ouvidor-Geral do Estado.

Art. 37. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

CAMPO GRANDE, 1º de FEVEREIRO de 2023.

Carlos Eduardo Girão de Arruda
Controlador-Geral do Estado