

Disciplina procedimentos relativos à função ouvidoria no âmbito do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual.

Publicada no DOE n. 9.727, de 24 de agosto de 2018, pág. 2-4.

O CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, considerando o disposto na Lei Complementar Estadual nº 230, de 09 de dezembro de 2016, alterada pela Lei Complementar Estadual nº 250, de 14 de agosto de 2018, e no Decreto Estadual nº 14.879, de 13 de novembro de 2017;

RESOLVE:

## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º O desempenho da função ouvidoria pela Controladoria-Geral do Estado, no âmbito do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, implementado por intermédio da Ouvidoria-Geral do Estado, com auxílio das Unidades Setoriais e Seccionais de Controle Interno, conforme regulamentado pelo Decreto Estadual nº 14.879, de 13 de novembro de 2017, observará, complementarmente, o disposto nesta Resolução.

Parágrafo único. A função ouvidoria compreende as atividades relacionadas à ouvidoria, transparência pública e controle social, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Art. 2º A Ouvidoria-Geral do Estado atuará em regime de cooperação com as Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, observados, dentre outros, os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade, eficiência, equidade, economicidade e transparência.

Art. 3º Os órgãos e entidades que integram a estrutura organizacional do Poder Executivo Estadual devem prestar o apoio necessário ao desempenho da função ouvidoria no fornecimento de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pela Ouvidoria-Geral do Estado ou Unidades Setoriais e Seccionais de Controle Interno.

~~Art. 4º Para os efeitos desta Resolução, além das definições constantes no art. 3º da Lei Estadual nº 4.416, de 16 de outubro de 2013, e no art. 3º do Decreto Estadual nº 14.471, de 12 de maio de 2016, consideram-se as seguintes:~~

Art. 4º Para os efeitos desta Resolução, além das definições constantes no art. 3º da Lei Estadual nº 4.416, de 16 de outubro de 2013, e no art. 3º do Decreto Estadual nº 16.352, de 22 de dezembro de 2023, consideram-se as seguintes: [\(redação dada pela Resolução CGE/MS n. 101, de 19 de março de 2024\)](#)

I - Unidade Setorial do Sistema de Controle Interno: unidades de apoio administrativo e operacional nas Secretarias de Estado e na Procuradoria-Geral do Estado; e Unidade Seccional do Sistema de Controle Interno: unidades de apoio administrativo e operacional nas autarquias, fundos, fundações e nas empresas públicas;

~~II — e OUV: sistema eletrônico de Ouvidorias, destinado a registrar e tramitar as manifestações de ouvidoria, que pode ser acessado pelo sítio [www.ouvidorias.ms.gov.br](http://www.ouvidorias.ms.gov.br), bem como pelo Portal da Transparência ou pelos sítios oficiais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;~~

II - 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; [\(redação dada pela Resolução CGE/MS n. 101, de 19 de março de 2024\)](#)

III - manifestação: termo genérico utilizado para descrever demandas de ouvidoria;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

V - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte do Poder Público Estadual, devendo conter, necessariamente, a requisição de atendimento ou serviço, podendo se referir a algo material ou não;

VI - denúncia: comunicação da prática de ato ilícito no Poder Público Estadual, associado a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública;

VII - sugestão: ideia ou proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Poder Público Estadual;

VIII - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

X - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público; e

XI - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual.

## CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS

Art. 5º No âmbito do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual e, em consonância com o disposto no art. 19 da Lei Complementar Estadual nº 230, de 09 de dezembro de 2016 e no art. 8º do Decreto Estadual nº 14.879, de 13 de novembro de 2017, compete à Ouvidoria-Geral do Estado para os fins do disposto nesta Resolução:

I - implantar e desenvolver projetos, políticas e ações ligados ao controle social no âmbito do Poder Executivo Estadual, podendo firmar parcerias junto aos órgãos federais, estaduais, municipais e entidades da sociedade civil sem fins lucrativos, visando propiciar a participação do cidadão na gestão pública, na fiscalização, no monitoramento e no controle das ações do Poder Público Estadual;

~~II - facilitar a interlocução entre o usuário e os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, de modo que estes recebam, analisem e respondam às manifestações formuladas por meio do sistema e OUV;~~

II - facilitar a interlocução entre o usuário e os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, de modo que estes recebam, analisem e respondam às manifestações formuladas por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria; [\(redação dada pela Resolução CGE/MS n. 101, de 19 de março de 2024\)](#)

~~III - receber, analisar, tramitar entre os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, e enviar as respostas aos pedidos de acesso à informação formalizados por meio do sistema e SIC, bem como monitorar e garantir a aplicabilidade da política de transparência pública em obediência à Lei Estadual nº 4.416, de 16 de outubro de 2013, e ao Decreto Estadual nº 14.471, de 12 de maio de 2016, e suas alterações;~~

III - receber, analisar, tramitar entre os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, e enviar as respostas aos pedidos de acesso à informação formalizados por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria, bem como monitorar e garantir a aplicabilidade da política de transparência pública em obediência à Lei Estadual nº 4.416, de 16 de outubro de 2013, e ao Decreto Estadual nº 16.352, de 22 de dezembro de 2023, e suas alterações; [\(redação dada pela Resolução CGE/MS n. 101, de 19 de março de 2024\)](#)

IV - definir, padronizar, sistematizar e estabelecer os procedimentos atinentes à função ouvidoria;

V - desenvolver modelos e instrumentos de gestão para as Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno no desempenho das atividades relacionadas à função ouvidoria;

VI - promover a articulação e a atuação coordenada entre a ouvidoria estadual e as ouvidorias dos governos federal e municipal, dos conselhos profissionais, dos serviços sociais autônomos, entre outros; e

VII - disseminar as boas práticas relacionadas à função ouvidoria, por meio de treinamentos, divulgações e orientações aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral do Estado poderá instituir, com a finalidade de subsidiar o exercício das competências elencadas neste artigo, comissões, grupos de trabalho, fóruns temáticos, dentre outras formas de organização colegiada.

Art. 6º A Ouvidoria-Geral do Estado deverá, em articulação com a Assessoria em Tecnologia da Informação - ASTI, órgão de assessoramento da Controladoria-Geral do Estado, e, com a Superintendência de Gestão da Informação - SGI:

I - disponibilizar canal, por meio do sítio eletrônico da Controladoria-Geral do Estado, que promova a interação entre os usuários e os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, e que divulgue informações sobre suas atividades e estatísticas, bem como das Unidades Setoriais e Seccionais de Controle Interno, no que tange à função ouvidoria; e

II - manter sistemas informatizados que permitam o recebimento, o tratamento e a resposta das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação.

Art. 7º No âmbito do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual e, em consonância com o disposto no art. 11 do Decreto Estadual nº 14.879, de 13 de novembro de 2017, compete às Unidades Setoriais e Seccionais, relativamente às atividades pertinentes à função ouvidoria:

I - receber, analisar, adotar providências e responder às manifestações de ouvidoria, monitorando o cumprimento dos prazos, prezando pela qualidade das respostas e mantendo o sigilo ao que lhes for repassado;

~~II - receber da Ouvidoria-Geral do Estado os pedidos de acesso à informação formalizados junto ao sistema e-SIC, procedendo ao encaminhamento necessário conforme Decreto Estadual nº 14.471 de 12 de maio de 2016;~~

II - receber da Ouvidoria-Geral do Estado os pedidos de acesso à informação formalizados junto ao Sistema Informatizado de Ouvidoria, procedendo ao encaminhamento necessário conforme Decreto Estadual nº 16.352, de 22 de dezembro de 2023; (redação dada pela Resolução CGE/MS n. 101, de 19 de março de 2024)

III - elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no art. 8º desta Resolução, apontando eventuais falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos; e

IV - acompanhar, junto ao seu respectivo órgão ou entidade, a atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 8º. O Relatório de Gestão, de que trata o inciso III do art. 7º, a ser elaborado pelas Unidades Setoriais e Seccionais, deverá indicar, no mínimo:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior, separadas por tipo;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pelo Poder Público Estadual nas soluções apresentadas.

~~§1º O Relatório de Gestão deverá ser encaminhado até 31 de janeiro do ano seguinte à Ouvidoria-Geral do Estado para disponibilização de versão digital no endereço eletrônico oficial da Controladoria-Geral do Estado ([www.cge.ms.gov.br](http://www.cge.ms.gov.br)).~~

§1º O Relatório de Gestão deverá ser encaminhado até 31 de março do ano seguinte à Ouvidoria-Geral do Estado para disponibilização de versão digital no endereço eletrônico oficial da Controladoria-Geral do Estado ([www.cge.ms.gov.br](http://www.cge.ms.gov.br)). (redação dada pela Resolução CGE/MS n. 012, de 02 de janeiro de 2019)

§2º O Relatório de Gestão incluirá dados estatísticos e seu modelo será disponibilizado pela Ouvidoria-Geral do Estado às Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno.

### CAPÍTULO III

#### DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

~~Art. 9º As manifestações de ouvidoria deverão ser registradas, preferencialmente, por meio de formulário disponível no sistema e-OUV.~~

Art. 9º As manifestações de ouvidoria deverão ser registradas, preferencialmente, por meio de formulário disponível Sistema Informatizado de Ouvidoria. (redação dada pela Resolução CGE/MS n. 101, de 19 de março de 2024)

§1º Diante da impossibilidade em realizar o registro diretamente no sistema eOUV, o usuário poderá:

I - enviar mensagem ao endereço de correio eletrônico oficial da Ouvidoria-Geral do Estado;

II - endereçar correspondência convencional à sede da Ouvidoria-Geral do Estado ou às Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno;

III - comparecer pessoalmente na sede da Ouvidoria-Geral do Estado ou nas Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno, hipótese em que será reduzida a termo; e

IV - telefonar para a Ouvidoria-Geral do Estado ou para as Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno, hipótese em que será reduzida a termo.

~~§2º Todas as manifestações recebidas nas formas definidas no parágrafo anterior deverão ser registradas no sistema e OUV.~~

§2º Todas as manifestações recebidas nas formas definidas no parágrafo anterior deverão ser registradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria. [\(redação dada pela Resolução CGE/MS n. 101, de 19 de março de 2024\)](#)

Art. 10 Serão exigidos, para fins de cadastramento e posterior acompanhamento das manifestações de ouvidoria, o nome e o endereço de correio eletrônico do usuário.

§1º O usuário poderá optar por identificar-se, permitindo ou não o acesso aos seus dados pessoais.

§2º O usuário poderá optar por não se identificar e, nesse caso, será cientificado de que não será possível realizar o acompanhamento da manifestação anônima.

§3º Configura-se a identificação o estipulado no inciso IX do art. 4º desta Resolução.

Art. 11 A Ouvidoria-Geral do Estado, bem como as Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo uso indevido.

§1º O nome do usuário será divulgado apenas e tão somente quando for indispensável para a apuração dos fatos, ficando o órgão apuratório responsável pela restrição do acesso à identidade do manifestante a terceiros.

§2º A restrição de acesso estabelecida no "caput" deste artigo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

Art. 12 A Ouvidoria-Geral do Estado e as Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno demandados deverão providenciar a resposta em linguagem cidadã que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 13 A Ouvidoria-Geral do Estado e as Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno deverão receber, realizar análise prévia, dar tratamento e, após encaminhar às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias, responder às seguintes manifestações:

- I - reclamação;
- II - sugestão;
- III - solicitação;
- IV - elogio; e
- V - denúncia.

§1º Nos termos desta Resolução, em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas por usuários aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, sob pena de responsabilidade do servidor público.

§2º É vedado à Ouvidoria-Geral do Estado e às Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno impor ao usuário quaisquer exigências relativas ao motivo da manifestação.

§3º Os servidores da Ouvidoria-Geral do Estado e das Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno, após a análise prévia do teor das manifestações recebidas, poderão realizar a reclassificação do tipo, se necessário.

§4º As manifestações de ouvidoria de que trata o "caput" deste artigo abrangem aquelas referidas no inciso XXI do art. 27 da Constituição Estadual, relativamente aos servidores do Poder Executivo Estadual. [\(acrescentado pela Resolução CGE/MS n. 023, de 05 de fevereiro de 2020\).](#)

Art. 14 A Ouvidoria-Geral do Estado e as Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias contados do seu recebimento, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§1º Quando as informações apresentadas forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria-Geral do Estado ou as Unidades Setoriais e Seccionais de Controle Interno deverão solicitar ao usuário a sua complementação, observado o prazo de 30 (trinta) dias contados do seu recebimento para o cumprimento.

§2º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§3º O pedido de complementação de informação interrompe o prazo previsto no caput deste artigo que será reiniciado a partir da resposta do usuário.

§4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no §1º deste artigo acarretará o encerramento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§5º A Ouvidoria-Geral do Estado e as Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada, uma única vez, por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

Art. 15 As manifestações de Ouvidoria dos tipos reclamação, sugestão e solicitação serão encaminhadas aos órgãos e entidades, ou aos seus respectivos setores responsáveis pela prestação do serviço público estadual, desde que descritas de modo consistente, com possibilidade fática ou jurídica e nexo causal.

§1º No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito, contendo informação objetiva acerca do fato apontado, ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§2º No caso de sugestão, entende-se por conclusiva a resposta que oferece ao interessado informação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

§3º Caso seja possível a adoção da medida sugerida, o usuário será informado acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 16 O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 17 A denúncia será encaminhada para apuração apenas quando contiver elementos mínimos que permitam dar-lhe andamento, caso contrário será encerrada.

§1º Consideram-se elementos mínimos para dar andamento nos procedimentos apuratórios da denúncia:

- I - dados que permitam a identificação do denunciado;
- II - dados temporais;
- III - identificação do local do fato, se for o caso;
- IV - descrição detalhada do ato ilícito.

§2º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos competentes para apuração ou sobre seu arquivamento.

Art. 18 Todas as manifestações registradas como denúncia ou reclassificadas para denúncia deverão ser informadas à Ouvidoria-Geral do Estado.

Art. 19 As manifestações de ouvidoria poderão ser encerradas, quando:

~~I - tratem de pedido de acesso à informação, ocasião em que haverá orientação para realizá-lo no sistema e-SIC;~~

*I - tratem de pedido de acesso à informação, ocasião em que haverá orientação para realizá-lo no Sistema Informatizado de Ouvidoria. (redação dada pela Resolução CGE/MS n. 101, de 19 de março de 2024)*

II - não apresentarem elementos mínimos, conforme estabelecido nesta Resolução;

III - o manifestante descumprir os seguintes deveres, sem prejuízo de outros previstos em atos normativos:

- a) expor os fatos conforme a verdade;
- b) proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- c) não agir de modo temerário; e
- d) prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

IV - quando se dirigirem a órgão não pertencente ao Poder Executivo Estadual.

Art. 20 As manifestações de ouvidoria poderão ser arquivadas sem o devido tratamento quando estiverem em duplicidade com outra manifestação previamente registrada.

#### CAPÍTULO IV DO ACESSO À INFORMAÇÃO

~~Art. 21 O procedimento para acesso à informação deve observar o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e na Lei Estadual nº 4.416, de 16 outubro de 2013, regulamentadas pelo Decreto Estadual nº 14.471, de 12 de maio de 2016, como também as disposições da Lei Complementar Federal nº 101, de 04 de maio de 2000, e Lei Complementar Federal nº 131, de 27 de maio de 2009.~~

*Art. 21 O procedimento para acesso à informação deve observar o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e na Lei Estadual nº 4.416, de 16 outubro de 2013, regulamentadas pelo Decreto Estadual nº 16.352, de 22 de dezembro de 2023, como também as disposições da Lei Complementar Federal nº 101, de 04 de maio de 2000, e Lei Complementar Federal nº 131, de 27 de maio de 2009: (redação dada pela Resolução CGE/MS n. 101, de 19 de março de 2024)*

*Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral do Estado e as Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada, uma única vez, por até 10 (dez) dias, nos termos do Decreto nº 16.352 de 22 de dezembro de 2023. (Acrescentado pela Resolução CGE/MS n. 101, de 19 de março de 2024)*

Art. 22 Os pedidos de acesso à informação formulados no e-SIC, que se caracterizarem como manifestação de ouvidoria, serão encerrados com a orientação de que seja feito o registro no sistema e-OUV para regular processamento.

Art. 23 Fica estipulado o prazo interno de 10 (dez) dias, contados a partir do recebimento da demanda, para as Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno encaminharem à Ouvidoria-Geral do Estado a resposta aos pedidos de acesso à informação, bem como aos recursos de primeira instância.

#### CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 24 No caso de descumprimento dos prazos e dos procedimentos previstos nesta Resolução, o interessado poderá apresentar reclamação à Ouvidoria-Geral do Estado.

Art. 25 O atendimento telefônico e presencial aos usuários na Ouvidoria-Geral do Estado, bem como nas Unidades Seccionais e Setoriais do Sistema de Controle Interno, ocorrerá de segunda a sexta-feira, no mesmo horário de funcionamento do respectivo órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual.

Art. 26 É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Parágrafo único. Está isento de ressarcir os custos a que se referem o "caput" aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei Federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 27 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande-MS, 23 de agosto de 2018.

CARLOS EDUARDO GIRÃO DE ARRUDA  
Controlador-Geral do Estado