

TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

No Âmbito do Poder Executivo
do Estado do Rio de Janeiro



ESG

CGE  GOV
RJ

CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO

DEMÉTRIO ABDENNUR FARAH NETO

OUIDOR-GERAL DO ESTADO

EUGENIO MANUEL DA SILVA MACHADO

Elaboração

Camila de Araujo Barros
Marcos Vinícius Silva Varejão dos Santos

Revisão

Eliane Moraes Magalhães
Antônio Carlos Marins de Souza Junior

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – CGE/RJ
Av. Erasmo Braga, 118 - 12º e 13º andares – Ed. Estácio de Sá
CEP 20020-000 - Centro - Rio de Janeiro - RJ
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE/RJ
Fone: (21) 2333-1828

Sumário

INTRODUÇÃO	6
1. Base Legal	7
2. Atribuições da Ouvidoria	8
3. Rede de Ouvidoria	9
4. Conceito de Manifestações de Ouvidoria	8
5. Conceito de Denúncia	9
6. Denúncia x Reclamação	11
7. Sistema OuvERJ	13
7.1 Denúncia Anônima X Sigilosa	14
8. Denúncia Como Ferramenta de Combate à Corrupção	15
8.1 Condutas criminosas recorrentes no contexto de denúncias	16
9. Proteção ao denunciante	23
9.1 Criar Extrato das Manifestações ou gerar cópia da manifestação	29
10. FLUXO DE DENÚNCIAS NO ÓRGÃO/ENTIDADE	32
10.1 Registrar Manifestações para o Cidadão	32
10.2 Encaminhamento das denúncias para outra Ouvidoria	34
10.3 Pedido de Consentimento	34
10.4 Pedido de complementação ao cidadão	36
10.5 Arquivar denúncias	37
10.6 Prazo Legal para resposta às manifestações	39
10.7 Análise Preliminar	40

10.8 Relatório de Informação Preliminar de Ouvidoria – InPO	42
10.9 Filtros e Buscas nas Manifestações	44
10.10 Encaminhar para a área de apuração	45
10.11 Responder às Manifestações	48
10.12 Acompanhamento da Denúncia internamente	49
10.13 Como tratar uma Denúncia de assédio sexual	49
10.14 Como tratar uma Denúncia de assédio moral	52
10.15 Como tratar uma Denúncia contra autoridades	53
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS	55
12. REFERÊNCIAS	55
ANEXO 1 – MODELO DE FLUXO DE DENÚNCIA DA CGE-RJ (Conforme Resolução CGE n.º 96/2019).	57
ANEXO 2 – MODELO DE InPO	58

O QUE É DENÚNCIA?

ESCI

CGE  GOV
RJ

INTRODUÇÃO

Este treinamento foi idealizado com o intuito de capacitar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do Rio de Janeiro, trazendo mais segurança à equipe de ouvidoria e também mais efetividade na resposta ao cidadão.

O curso foi preparado levando em conta tanto os normativos estaduais sobre a temática quanto os dispositivos federais para complementar o entendimento.

1. Base Legal

Destacamos os principais dispositivos que usaremos ao longo deste treinamento:

Dispositivos Federais

- **CF/1988 - art. 74** – Sistema de Controle Interno Federal;
- **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017** – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011** – estabelece os procedimentos para garantir o direito de acesso à informação pública na administração pública;
- **Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018** – dispõe sobre o tratamento de dados pessoais.

Dispositivos Estaduais

- **Constituição do ERJ - art. 129** – Sistema de Controle Interno Estadual;
- **Lei nº 7.989, de 14 de junho de 2018** – dispõe sobre o Sistema de Controle Interno e cria a Controladoria Geral do Estado;
- **Decreto Estadual nº 46.622, de 03 de abril de 2019** – regulamenta a Lei Federal n.º 13.460/2017;
- **Resolução CGE nº 13, de 02 de maio de 2019** – estabelece orientações para a atuação das Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS, que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência;
- **Resolução CGE nº 37, de 07 de agosto de 2019** – estabelece orientações para a atuação das UOS, da Rede de Ouvidorias e Transparência;

- **Resolução CGE nº 96, de 20 de agosto de 2021** - Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias no âmbito interno da Controladoria Geral do Estado – CGE-RJ;
- **Decreto Estadual nº 46.475, de 25 de outubro de 2018** - regulamenta os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso;
- **Decreto nº 48.727, de 03 de outubro de 2023** - institui no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro o Sistema OuvERJ.

2. Atribuições da Ouvidoria

As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços.

A legislação vigente é expressa ao atribuir à ouvidoria pública o papel de unidade de controle da efetividade da prestação dos serviços públicos, devendo, ainda, zelar pelo seu aperfeiçoamento. Para tanto, deverá adotar ações a fim de auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da efetividade, transparência, regularidade, continuidade, segurança, atualidade, generalidade e cortesia. Tais princípios devem ser observados e implementados pela administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, conforme disposto nos artigos 4º e 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Assim, para cumprir com a missão descrita acima as ouvidorias públicas deverão criar mecanismos reativos e proativos com vistas ao fomento da participação e controle social e, ainda, agir como elemento de ligação entre os interesses dos usuários e da Administração.

3. Rede de Ouvidoria

As ouvidorias dos Órgãos e Entidades da administração pública estadual, juntamente com a Ouvidoria Geral do Estado, formam a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, criada pelo Decreto nº 46.622, de 03 de abril de 2019.

A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro tem por finalidade fomentar as atividades de ouvidoria e transparência, incluindo o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de solicitações de acesso à informação e manifestações dos usuários dos serviços públicos.

Conforme o art. 6º do Decreto Estadual nº 46.622/19, integram a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual:

I - como órgão central, a Controladoria Geral do Estado, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado; e

II - as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública estadual, conforme inciso III do art. 7º da Lei Estadual nº 7.989/18, denominadas Unidades de Ouvidoria Setorial - UOS, ou equivalentes.

Além disso, as UOS devem estar hierarquicamente subordinadas ao titular dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo e tecnicamente à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

Atualmente, a Rede possui 33 Secretarias e 51 Entidades, formando um corpo de 84 equipes de ouvidoria que executam o papel de ser o elo entre o cidadão e a administração pública.

Este treinamento colabora para o fortalecimento da Rede e para o aprimoramento de conhecimento, promovendo capacitação, boas práticas e troca de experiências entre as equipes de ouvidoria.

4. Conceito de Manifestações de Ouvidoria

Conforme a Lei 13.460/17 e o Decreto Estadual 46.622/19 são manifestações de ouvidoria “reclamações, denúncias, sugestões, elogios 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.”.

O Estado estabeleceu, pelo Decreto Estadual nº 48.727/23, o Sistema OuvERJ, sistema informatizado de Ouvidoria e Transparência desenvolvido pelo Estado do Rio de Janeiro e disponibilizado à Rede de Ouvidorias e Transparência para o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

Atualmente, o Sistema OuvERJ trabalha com 7 formas de atuação do cidadão na Administração Pública, conforme disposto a seguir:

OUVERJ

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



Neste treinamento, iremos nos ater ao tratamento de denúncias, espécie de manifestação de ouvidoria de grande valor para a Administração Pública, uma vez que colabora para identificar ilegalidades e aperfeiçoar o Controle Interno.

5. Conceito de Denúncia

Conforme o dicionário Oxford, o termo denúncia se refere a um ato verbal ou escrito pelo qual alguém leva ao conhecimento da autoridade competente um fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição. Porém, para entendermos como a denúncia é tratada no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, é importante entender como o termo é conceituado nos normativos estaduais.

Inicialmente, apresentamos o conceito de denúncia dado pela Resolução CGE nº 13, de 2 de maio de 2019, inciso VIII:



IRREGULARIDADE OU ILEGALIDADE

*“Denúncia – comunicação de ato que indica a prática de **irregularidade ou ilícito** cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.”*

Desde já, percebe-se que o conceito denúncia envolve não só ilícitos, como também irregularidades, o que permite com que se aceite mais temas dentro das manifestações. De acordo com o mesmo dicionário, irregularidade significa a “qualidade ou estado de irregular; falta de regularidade; desigualdade, intermitência” e também “caráter do que está fora da norma, do habitual; falta, defeito”.

A título de enriquecimento do tema, seguem os conceitos de denúncia estabelecidos nas Resoluções seguintes à anterior:

“Denúncia - manifestação específica que tem por objeto a alegação de corrupção, de irregularidade ou ilegalidade no serviço público ou fora dele”. **Resolução CGE nº 37, de 07/08/2019, art. 3º, inciso II**

“Denúncia: manifestação específica que tem por objeto a alegação de irregularidade ou ilegalidade no serviço público, cuja resolução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.” **Resolução CGE nº 96, de 20/08/2021, art. 1º, inciso I**

Ao longo deste material iremos detalhar os elementos mínimos que uma denúncia deverá ter. Porém, a título de exemplo, apresentamos a seguir uma amostra de uma manifestação que se enquadra no conceito de denúncia:

EXEMPLO:

“Sou cidadão do Município de xxx e estou indignado com tanta corrupção na Administração dos Recursos Públicos no Poder Executivo Municipal. Há fortes indícios de conluio e superfaturamento envolvendo vários contratos da área da saúde e obras públicas, ambos funcionam com base nos recursos federais. Não há no município nenhum setor ou servidor com capacitação para apurar ou sanar tais irregularidades e desvios, isso é caso de polícia, envolve muito gente de má fé e perigosa, que tem ameaçado vários servidores para garantir a impunidade dos envolvidos. Solicitamos SOCORRO a este órgão, pois os envolvidos são do alto escalão e vem há anos ficando impunes e cometendo cada dia mais danos ao erário.”

Aproveitamos o ensejo para trazer o entendimento usado no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro acerca da denúncia anônima, que é aquela realizada pelo cidadão não identificado. O termo foi conceituado também nas Resoluções CGE nº 37/19 e nº 96/21.

“Denúncia anônima: denúncia direcionada a qualquer órgão ou entidade da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, sem identificação.” **Resolução CGE nº 37/19, art. 3º, inciso III**

“Denúncia anônima: denúncia sem identificação do denunciante.” **Resolução CGE nº 96/21, art. 1º, inciso II**

No Sistema OuvERJ, é possível identificar que a denúncia é anônima no campo manifestante, grifado na imagem a seguir.

Informações da Manifestação

 Imprimir

INFORMAÇÕES		
Protocolo da Manifestação: 202508221583509	Tipo de Identificação: Anônimo	Tipo de Manifestação: Denúncia
Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro		Setor atual: Ouvidoria Setorial.
Canal de Entrada: Internet	Assunto: Corrupção	Status: Arquivado
Arquivado em: 22/08/2025	Respondido no Prazo? Ainda não respondido!	Adicionado em: 22/08/2025 11:17:03
Tags: Sem Tags		
Extrato da manifestação: Não		

MANIFESTANTE
Manifestante Anônimo

6. Denúncia x Reclamação

É muito comum o cidadão confundir, ao abrir a manifestação, o conceito de reclamação com denúncia. É importante a ouvidoria, ao receber uma denúncia, ler atentamente e interpretar se a manifestação de fato se trata de uma denúncia ou se é uma reclamação.

A seguir, apresentamos o conceito de Reclamação conforme Resoluções CGE nº 13/19 e nº 37/19:



DEMONSTRAÇÃO DE INSATISFAÇÃO

“Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.” Resolução CGE nº 13/19, art. 2º, inciso VII

“Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.” Resolução CGE nº 37/19, art. 3º, inciso V

Podemos identificar uma classificação indevida de manifestação no seguinte exemplo:

Cidadão denuncia atrasos na saída de ônibus intermunicipal.

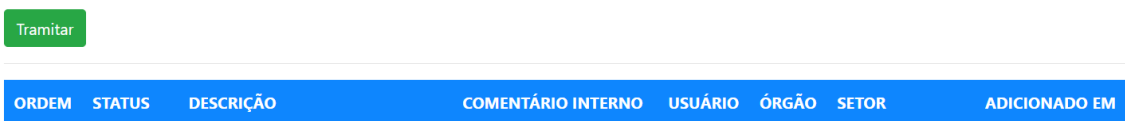
Apesar de ser um grave problema, não se trata de ato ilícito e sim de falha na prestação de serviço público. Por isso a manifestação do cidadão deveria ser reclassificada como uma reclamação e enviada imediatamente à área competente para solucionar o problema, dando-se a devida ciência ao cidadão acerca das providências que serão adotadas.

Cabe à Ouvidoria, caso entenda que a manifestação se enquadre com o conceito de reclamação, alterar o tipo de manifestação para que os dados reflitam com mais fidedignidade a quantidade recebida de cada manifestação.

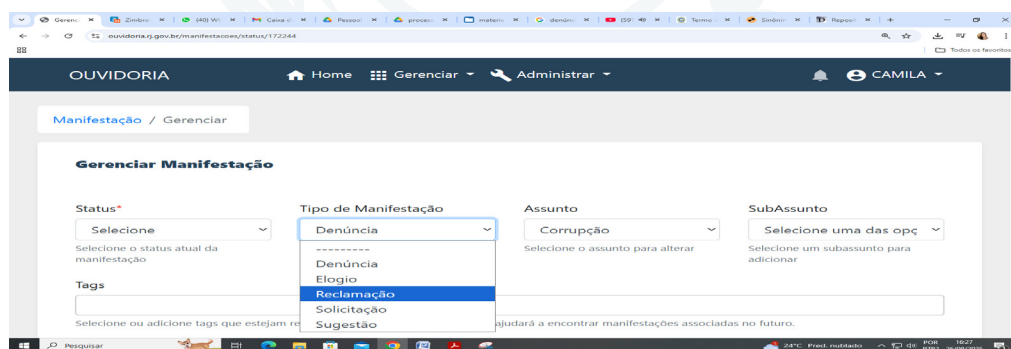
Segue o “passo a passo” de como alterar o tipo de manifestação dentro do Sistema OuvERJ:

1 - No Histórico da Manifestação, clique em tramitar;

Histórico da Manifestação



2 - Abrirá a página “Gerenciar Tramitação”. Em “Tipo de Manifestação”, clique em Reclamação;



3 - Ao final dessa página, no Sistema OuvERJ, clique em salvar.

Aproveitamos o capítulo para esclarecer o procedimento do Ouvidor caso receba uma manifestação que se enquadre no conceito de Reclamação. Conforme a Resolução CGE N° 13/19, a Reclamação recebida deverá ser encaminhada à autoridade responsável e o Ouvidor deve inserir no Sistema OuvERJ uma resposta conclusiva fornecida pelo responsável da área.

“Art. 13 - A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público”.

“Parágrafo Único - A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.”

7. Sistema OuvERJ

O canal oficial para o cidadão registrar uma denúncia contra algum Órgão ou Entidade do Poder Executivo Estadual é atualmente o Sistema OuvERJ, instituído pelo Decreto Estadual 48.727 de 3 de outubro de 2023. O Sistema recebe todas as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação de todos os órgãos e entidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, instituída pelo Decreto nº 46.622/2019.

Importante ressaltar que as Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS – devem disponibilizar o acesso ao Sistema OuvERJ na página principal de seus portais, assim como orientado pela Resolução CGE nº 13/19:

Art. 9º, § 1º - As UOS deverão buscar meios para que o acesso ao sistema a que se refere o caput esteja disponível na página principal dos portais dos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual.

A Denúncia é um dos tipos de manifestações que o Sistema OuvERJ recebe e ela pode ser vista na página inicial do Sistema, na coluna “Tipo de manifestação”, como segue:

Manifestações de Ouvidoria Relatório + Cadastrar

Filtros Ordenar por ----- Ordenar

1831 Manifestações encontradas

CPF	PROTOCOLO	TIPO DE IDENTIFICAÇÃO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	STATUS	ÓRGÃO/SETOR	SERVIÇO	PRAZO	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sigiloso	202508181532403	Sigiloso	Denúncia	Em Aberto	CGE / Ouvidoria Setorial	Não informado.	17/09/2025	18/08/2025 19:38:30	
278.197.058-17	202508183689865	Identificado	Reclamação	Concluído	CGE / Ouvidoria Setorial	Sugestão de melhoria do OuvERJ	17/09/2025	18/08/2025 12:09:55	
Anônimo	202508181679480	Anônimo	Denúncia	Concluído	CGE / Ouvidoria Setorial	Não informado.	17/09/2025	18/08/2025 08:06:49	

Importante ressaltar que a Denúncia pode ser feita pelo Sistema OuvERJ de forma identificada, sigilosa ou anônima. A diferença entre uma Denúncia sigilosa e anônima será explorada no próximo tópico.

7.1 Denúncia Anônima X Sigilosa

A classificação “Tipo de Identificação” é aquela que segrega Denúncias anônimas das sigilosas. Esse tipo de classificação diz respeito à forma como o usuário se identifica no momento de registrar a manifestação no Sistema OuvERJ.



DENÚNCIA SIGILOSA

Denúncia anônima: denúncia sem identificação do denunciante.

Caso o cidadão registre uma Denúncia de forma sigilosa, ele deverá realizar o login no Gov.br e terá seus dados armazenados. Porém, eles serão criptografados e omitidos caso houver futuro compartilhamento. Pelo fato de o cidadão ter entrado no Sistema realizando o login, seu email será armazenado e todas as atualizações de status na manifestação serão notificadas por email ao cidadão.



DENÚNCIA ANÔNIMA

O denunciante tem seus dados registrados, porém eles serão criptografados pelo sistema.

Por outro lado, caso o cidadão registre a Denúncia de forma anônima, ele não precisará fazer o login no Gov.br e seus dados pessoais não serão armazenados. Essa forma de manifestação confere uma segurança ainda maior ao cidadão no que se refere à proteção de dados, porém ele não receberá via e-mail as atualizações de status da manifestação. Em vez disso, o cidadão poderá criar uma senha de acesso pessoal e, ao finalizar a manifestação, receberá um número de protocolo. Essas informações permitirão que o cidadão acompanhe o progresso da Denúncia.

Segue a figura que descreve o momento em que o cidadão consegue escolher o tipo de identificação no Sistema OuvERJ:

Passo 1/2 Identificação

Destinatário Descrição Sobre o fato Termo Conclusão

Qual tipo de identificação deseja utilizar?

Identificado
Utilizando o login único (solução própria do gov.br).

Sigiloso
Utilizando o login único (solução própria do gov.br), mas seus dados são criptografados.

Anônimo
Não é necessário efetuar login no sistema. O cidadão poderá criar uma senha de acesso pessoal e, ao finalizar a manifestação, receberá um número de protocolo. Essas informações permitirão que o cidadão acompanhe o progresso da solicitação.

* Campo de preenchimento obrigatório

AVANÇAR

8. Denúncia Como Ferramenta de Combate à Corrupção

A corrupção é um mal enfrentado não apenas pelo Brasil, mas por todo o mundo. Para cumprir as convenções internacionais sobre o tema e para combater a corrupção internamente, o país vem construindo todo um arcabouço legal anticorrupção, buscando trazer mais integridade e justiça nas relações públicas e particulares. A seguir, exemplificamos dispositivos nacionais que preveem formas de combate à corrupção:

- Decreto-Lei nº 2.848 de 7 de dezembro de 1940 - cria o Código Penal brasileiro
- Decreto lei 220/1975 - cria o Regime Jurídico dos servidores públicos do Estado do Rio de Janeiro
- Lei nº 8.429/1992 - Lei de Improbidade Administrativa
- Lei nº 12.846/2013 - Lei Anticorrupção

- Lei 13.608/2018 - cria o Serviço telefônico de recebimento de denúncias sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais
- Decreto 46.366/2018 - Regulamenta a Lei 12.846/2013
- Lei nº 13.869/ 2019 - Dispõe sobre os crimes de abuso de autoridade
- Lei nº14.133/2021 - Lei de Licitações e Contratos

8.1 Condutas criminosas recorrentes no contexto de denúncias

Os servidores que trabalham nas Ouvidorias precisam conhecer os artigos 9º, 10 e 11 da Lei de improbidade, tendo em vista que tais artigos abarcam condutas frequentemente denunciadas pelos cidadãos via OuvERJ, sendo descritas a seguir:

- **Lei 8.429/1992 – Lei de Improbidade Administrativa**

Improbidade administrativa é um ato doloso (com má-fé) praticado por agentes públicos ou terceiros que causa prejuízo ao patrimônio público, enriquecimento ilícito, ou viola os princípios da administração pública, como a honestidade e a legalidade. Essa conduta é definida e punida pela Lei nº 8.429/92. Explicitamos a seguir cada uma das modalidades, que são: enriquecimento ilícito, prejuízo ao erário e violação dos princípios da administração pública.

- a. Denúncias que envolvem enriquecimento ilícito (Artigo 9º)

*Art. 9º Constitui ato de improbidade administrativa importando em enriquecimento ilícito auferir, mediante a prática de **ATO DOLOSO**, qualquer tipo de vantagem patrimonial indevida em razão do exercício de cargo, de mandato, de função, de emprego ou de atividade nas entidades referidas no art. 1º desta Lei, e notadamente:*

De maneira sintetizada, são práticas que permeiam as seguintes condutas:



RECEBER VANTAGEM ECONÔMICA



ACEITAR EMPREGO / COMISSÃO / CONSULTORIA / ASSESSORAMENTO / ATIVIDADE



UTILIZAR A MÁQUINA PÚBLICA EM SEU FAVOR

b. Denúncias que envolvem dano ao erário (Artigo 10)

*Art. 10. Constitui ato de improbidade administrativa que causa lesão ao erário qualquer **AÇÃO OU OMISSÃO DOLOSA**, que enseje, efetiva e comprovadamente, perda patrimonial, desvio, apropriação, malbaratamento ou dilapidação dos bens ou haveres das entidades referidas no art. 1º desta Lei, e notadamente:*

De maneira sintetizada, são práticas que permeiam as seguintes condutas:



PERMITIR / FACILITAR / CONCORRER PARA QUE PESSOA FÍSICA OU JURÍDICA INCORPORA INDEVIDAMENTE RECURSOS PÚBLICOS



CONCEDER BENEFÍCIO FISCAL INDEVIDO, ORDENAR DESPESAS NÃO AUTORIZADAS, REALIZAR OPERAÇÕES FINANCEIRAS SEM GARANTIAS



FIRMAR PARCERIAS, ACORDOS, LICITAÇÕES, DOAÇÕES SEM OS DEVIDOS CUIDADOS LEGAIS

c. Denúncias de atos que atentam contra os princípios da Administração Pública (Artigo 11)

*Art. 11. Constitui ato de improbidade administrativa que atenta contra os princípios da administração pública a **AÇÃO OU OMISSÃO DOLOSA** que viole os deveres de honestidade, de imparcialidade e de legalidade, caracterizada por uma das seguintes condutas (...).*

De maneira sintetizada, são práticas que permeiam as seguintes condutas:



DEIXAR DE PRESTAR CONTAS



FRUSTRAR, EM OFENSA À IMPARCIALIDADE, DE CHAMAMENTO OU DE PROCEDIMENTO LICITATÓRIO.



FRUSTRAR, EM OFENSA À IMPARCIALIDADE, O CARÁTER CONCORRENCIAL CONCURSO PÚBLICO



REVELAR INFORMAÇÃO QUE TEVE ACESSO COM O CARGO



NEGAR PUBLICIDADE



NEPOTISMO

• **Lei 12.846/2013 – Lei Anticorrupção**

É muito importante que os Ouvidores conheçam a Lei Anticorrupção (LAC), pois ela traz condutas criminosas perpetradas pelas pessoas jurídicas. Como o Estado possui uma série de relacionamentos contratuais com empresas e instituições diversas, é fundamental conhecer as condutas criminosas de pessoas jurídicas contra a Administração Pública descritas no artigo 5º da referida norma:

Art. 5º Constituem atos lesivos à administração pública, nacional ou estrangeira, para os fins desta Lei, todos aqueles praticados pelas pessoas jurídicas mencionadas no parágrafo único do art. 1º, que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, assim definidos:

As condutas descritas no artigo 5º da LAC aparecem sintetizadas a seguir:



Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada



Comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei



Comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados



Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro



NO TOCANTE A LICITAÇÕES E CONTRATOS:

- *Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público*
- *Impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público*
- *Afastar ou procurar afastar licitante*
- *Fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente*
- *Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo*
- *Contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais*
- *Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública*

PROGRAMA DISQUE RIO CONTRA A CORRUPÇÃO

Partindo para a perspectiva do Estado do Rio de Janeiro, a Resolução CGE nº 37/19 instituiu o programa “Disque Rio Contra a Corrupção”, ferramenta disponibilizada para que qualquer pessoa, mediante ligação telefônica, possa denunciar anonimamente a prática de atos de corrupção, de irregularidade ou ilegalidade no serviço público ou fora dele:

Resolução CGE nº 37/19, 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.*

Dada a competência das Ouvidorias em receber denúncias relacionadas à prática de atos de corrupção, de irregularidade ou ilegalidade, é muito importante que toda a equipe de Ouvidoria saiba identificar quando a manifestação indica uma prática criminosa.

Portanto, entendemos ser de extrema importância que a equipe tenha noções do conceito de corrupção, de improbidade administrativa e de suas modalidades. Isso facilitará a análise preliminar e o envio para a área de apuração correta.

Iniciaremos com o conceito de corrupção. O Código Penal Brasileiro divide o crime de corrupção em dois tipos: corrupção ativa e passiva. A seguir, apresentamos cada um dos conceitos:

CORRUPÇÃO PASSIVA

Art. 317 - Solicitar ou receber, para si ou para outrem, direta ou indiretamente, ainda que fora da função ou antes de assumi-la, mas em razão dela, vantagem indevida, ou aceitar promessa de tal vantagem:

Pena - reclusão, de 2 (dois) a 12 (doze) anos, e multa. (Redação dada pela Lei nº 10.763, de 12.11.2003)

§ 1º - A pena é aumentada de um terço, se, em consequência da vantagem ou promessa, o funcionário retarda ou deixa de praticar qualquer ato de ofício ou o pratica infringindo dever funcional.

§ 2º - Se o funcionário pratica, deixa de praticar ou retarda ato de ofício, com infração de dever funcional, cedendo a pedido ou influência de outrem:

Pena - detenção, de três meses a um ano, ou multa.

CORRUPÇÃO ATIVA

Art. 333 - Oferecer ou prometer vantagem indevida a funcionário público, para determiná-lo a praticar, omitir ou retardar ato de ofício:

Pena - reclusão, de 2 (dois) a 12 (doze) anos, e multa. (Redação dada pela Lei nº 10.763, de 12.11.2003)

Parágrafo único - A pena é aumentada de um terço, se, em razão da vantagem ou promessa, o funcionário retarda ou omite ato de ofício, ou o pratica infringindo dever funcional.

Atente-se que a corrupção passiva é realizada por servidor público. Logo, manifestações que relatarem práticas desse tipo poderão ser analisadas previamente e encaminhadas à Corregedoria para apuração, dada a infração disciplinar que isso poderá vir a gerar ao servidor.

Identificada na manifestação uma das condutas discutidas neste capítulo, será mais simples identificar elementos mínimos, fazer a análise preliminar e encaminhar corretamente para a apuração. A Ouvidoria se beneficiará com mais rapidez na análise e também em segurança na tomada de decisões.

PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

ESCI

CGE  GOV
RJ

9. Proteção ao denunciante

Em um Estado democrático de direito cada indivíduo, seja cidadão ou não, na qualidade de denunciante, desempenha um papel fundamental na exposição de casos de corrupção, sonegação, fraude, má administração e outras irregularidades ou ilícitos que podem ameaçar o interesse social e a ordem pública. Entretanto, ao decidir denunciar eventual irregularidade, o cidadão pode acabar se expondo a riscos pessoais, como ameaças, demissão, processos judiciais, ou mesmo riscos à sua integridade física ou psicológica.

De maneira geral, os usuários dos serviços públicos podem ter seus dados protegidos das seguintes formas:



PROTEÇÃO

AÇÕES PREVENTIVAS



DEFESA

AÇÕES REATIVAS (O QUE FAZER APÓS A VIOLAÇÃO)



SIGILO

RESTRIÇÃO TEMPORÁRIA DE ACESSO PÚBLICO EM RAZÃO DE SUA IMPRESCINDIBILIDADE PARA A SEGURANÇA DA SOCIEDADE E DO ESTADO

A Administração, portanto, deve promover a proteção do denunciante. Essa obrigação deve ser adotada pelos agentes públicos como uma verdadeira estratégia de combate à corrupção e à prática de outros ilícitos.

Todavia, antes de adentrarmos no assunto de proteção ao denunciante, vamos conhecer o arcabouço legal que foi construído para trazer a segurança jurídica ao denunciante e para fundamentar as ações da Administração Pública.

A seguir, trouxemos a regulamentação Federal sobre o tema:

- **Constituição Federal (1988), Art. 5º** - direitos fundamentais, cláusulas de proteção à dignidade da pessoa humana e ao acesso à informação;
- **Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)** - sigilo/aceso restrito aos dados pessoais do denunciante;

- **Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção)** - Incentiva canais de denúncia efetivos no âmbito da integridade;
- **Decreto nº 11.129/2022** - Regulamenta a Lei Anticorrupção e reforça a necessidade de mecanismos de denúncia anônima e sigilosa;
- **Lei n. 13.303/2016** - Estatuto jurídico das empresas estatais: determina a criação de mecanismo de proteção ao denunciante;
- **Lei nº 13.460/2017 - Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos** - institucionaliza a Ouvidoria como porta de entrada segura para denúncias, reforçando a proteção ao denunciante dentro da lógica de defesa do usuário;
- **Lei nº 13.608/2018** - Dispõe sobre disque-denúncia e mecanismos de recompensa, reconhecendo proteção a quem denuncia;
- **Lei nº 13.709/2018 - LGPD** - Reforça o sigilo de dados pessoais e a minimização de riscos para denunciante e demais pessoas envolvidas no relato;
- **Decreto nº 10.153/2019** - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta;
- **Resolução nº 3/2019 - Rede Nacional de Ouvidorias** - Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciante
- **Decreto 10.890/2021 - Proteção ao denunciante de irregularidades praticadas contra a administração pública federal** - criou um sistema de proteção administrativa ao denunciante, com atuação preventiva e corretiva contra retaliações.

Toda a base legal apresentada anteriormente serviu de subsídio para que o Estado do Rio de Janeiro regulamentasse garantias de proteção ao denunciante. Traçamos a seguir as Resoluções da CGE que orientam a forma como as Ouvidorias do Poder Executivo Estadual devem tratar e proteger o denunciante.

Resolução CGENº 13, Art. 16 - *As unidades que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual assegurarão ao usuário do serviço público ou autor da manifestação a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, incluindo a proteção do nome, endereço e demais dados, que serão documentados separadamente.*

§ 1º - A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§ 2º - Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

§ 3º - A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei nº 2.848, de 07 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

Compreende-se do artigo anterior, no parágrafo § 2º, que a Ouvidoria deverá proteger a identidade do denunciante inclusive da área de apuração. Caso a área de apuração necessite da identidade do denunciante para investigar o caso, ela deverá solicitar os dados à Ouvidoria, que deverá fornecê-los. A partir do fornecimento, a área de apuração deverá compartilhar da mesma responsabilidade de sigilo de dados da Ouvidoria.

Além da Resolução CGE nº 13/2019, a CGE publicou a Resolução CGE nº 37/2019, que também contempla, em seu artigo 11, orientações acerca da proteção ao denunciante, como disposto a seguir:

Resolução CGE Nº 37, 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.

Importante ressaltar que o sigilo do denunciante é de 100 anos, conforme a Lei nº 12.527/11 e, mesmo que haja pedido de acesso à informação solicitando a sua identidade, ela não deverá ser revelada.

Diante de toda a base legal exposta, relacionaremos em medidas práticas de como salvaguardar a identidade do denunciante na Ouvidoria. Reunimos a seguir uma série não exaustiva de medidas a serem implementadas para proteção ao denunciante em uma Ouvidoria, consignadas nos normativos anteriores e de boas práticas utilizadas a nível federal:

- Controle de acesso ao Sistema OuvERJ, com identificação, ,precisa de todos os agentes públicos que o acessem;
- Pseudonimização de dados que identifiquem o denunciante, vítimas e testemunhas;
- Uso de recursos de criptografia no caso de envio de documentos por meio eletrônico;
- Com relação aos documentos físicos, recomendamos preservar a denúncia em um envelope lacrado a ser entregue à autoridade ou responsável pela unidade de apuração competente, com o devido registro do recebimento;
- Caso existam arquivos anexados à denúncia, o conteúdo destes deverá ser verificado com o objetivo de se constatar eventual presença de elementos de identificação do denunciante;
- No âmbito de Ouvidorias que tenham um sistema eletrônico, denúncia realizada em modo físico deverá ser convertida em modo eletrônico, visando inclusive maior segurança no trâmite interno;
- Sistema eletrônico que registre todos os acessos realizados junto à denúncia, visando inclusive a responsabilização funcional do servidor que der causa à vazamentos de identidade do denunciante.

Aliás, vale destacar que existe diferença entre os termos anonimização e pseudonimização. Esta diferença consta expressa em normas da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, denominada Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), transcritos a seguir:

Lei nº 13.709/2018, Art. 5º - *Para fins desta Lei, considera-se:*

(...) XI - anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

Lei nº 13.709/2018, Art. 13, § 4º - *Para os efeitos deste artigo, a pseudonimização é o 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 pelo controlador em ambiente controlado e seguro.*

Dados Sensíveis – Lei 13.709/18 (LGPD)

Em relação aos dados que devem ser protegidos, é preciso principalmente proteger dados como:

- Nome;

- Endereço físico e eletrônico;
- RG, CPF, Passaporte, CNH, RNE, Título de Eleitor.

Além dos listados acima, é importante também que a Ouvidoria proteja os dados sensíveis, conceituados pela LGPD em seu artigo 5º, inciso II:

Art. 5º Para os fins desta Lei considera-se:

II - dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

O referido dispositivo legal traz os seguintes assuntos:



FILIAÇÃO PARTIDÁRIA



DADO RACIAL OU ÉTNICO



FILIAÇÃO A SINDICATO



RELIGIÃO



DADOS BIOMÉTRICOS



SAÚDE



FILOSOFIA



DADO GENÉTICO

Ademais, o gestor da Ouvidoria pode eventualmente ter dúvidas sobre quais atores deverão ser protegidos. Pelos normativos descritos anteriormente, é preciso proteger a identidade de:

- Denunciante;
- Vítima;
- Testemunhas; e
- Todas as demais que não estão envolvidas no caso, como nomes de terceiros.

Essas salvaguardas são usadas para evitar retaliações, proteger terceiros não envolvidos e também aqueles que se expuseram para cooperar com a Administração Pública e denunciaram uma irregularidade.

Formas de Pseudonimização

Vamos falar sobre instrumentos que viabilizam a pseudonimização. Basicamente, os dados que devem ser protegidos deverão ser pseudonimizados por tarjamento, recurso disponível em editores de PDF. É muito importante que o gestor de Ouvidoria não use editores de PDF online, pois podem conter vulnerabilidades. O Órgão ou Entidade responsável pela Ouvidoria Setorial deverá ter uma licença de editor de PDF oficial para realizar esse tipo de tarefa. Caso não exista um editor de PDF oficial no Órgão/Entidade ou caso a Ouvidoria queira combinar barreiras de proteção, seguem outras formas de pseudonimizar os dados:

Criação de extratos

Disponível no Sistema OuvERJ, criar um extrato significa gerar um PDF apenas com os dados gerais da manifestação, sem os campos de identificação do denunciante.

A desvantagem é que esse recurso não protege dados que identifiquem o denunciante que estão no corpo da manifestação, devendo ser combinada com outras medidas.

Redução à termo

Trata-se de registrar por escrito algo que está sendo comunicado de forma oral ou por meio de imagens, vídeos ou outros modelos de dados que não podem ser tarjados facilmente. Pode ser um aliado quando o denunciante anexar vídeos que podem identificá-lo.

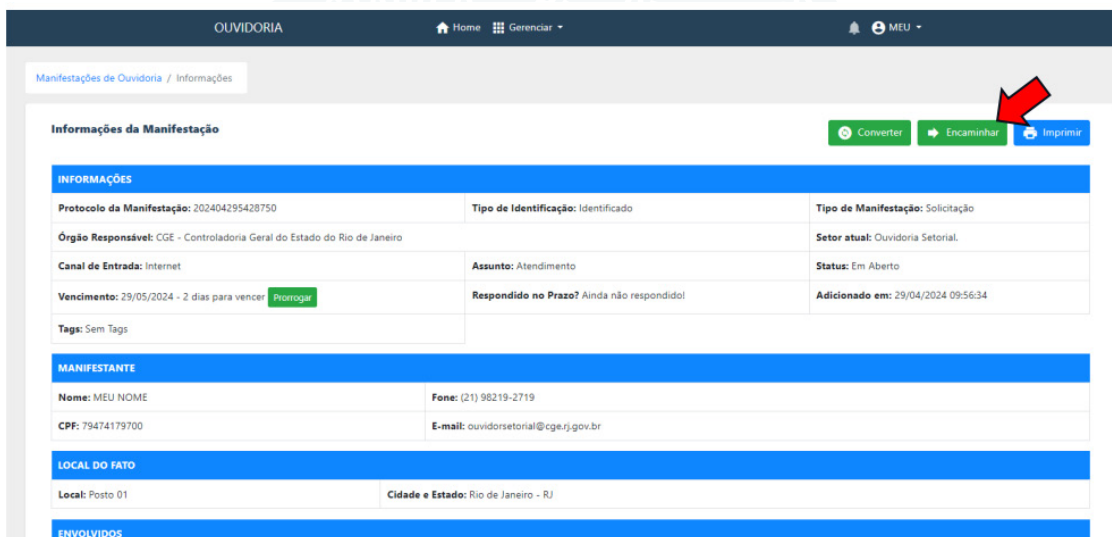
Tramitação sem anexos

A forma mais simples de proteger a identidade do denunciante é enviar a denúncia para a apuração somente com a manifestação, sem os seus anexos. É a última medida que deve ser aplicada, pois os anexos geralmente são os indícios da irregularidade. Essa opção também não protege os dados que identificam o denunciante que estão no corpo da manifestação.

9.1 Criar Extrato das Manifestações ou gerar cópia da manifestação

O recurso de criação de extrato está disponível no Sistema OuvERJ para ser usado quando a Ouvidoria deseja encaminhar uma denúncia sem identificar o denunciante. Esse recurso de proteção ao denunciante é útil para quando a área de apuração está cadastrada como usuário do Sistema OuvERJ e a Ouvidoria pode encaminhar a denúncia diretamente pelo Sistema. Entretanto, usar extratos para encaminhar para as Ouvidorias da Rede não se faz necessário, pois elas precisarão ter acesso à manifestação inteira.

Segue o passo a passo para criação de um extrato por meio do Sistema OuvERJ:



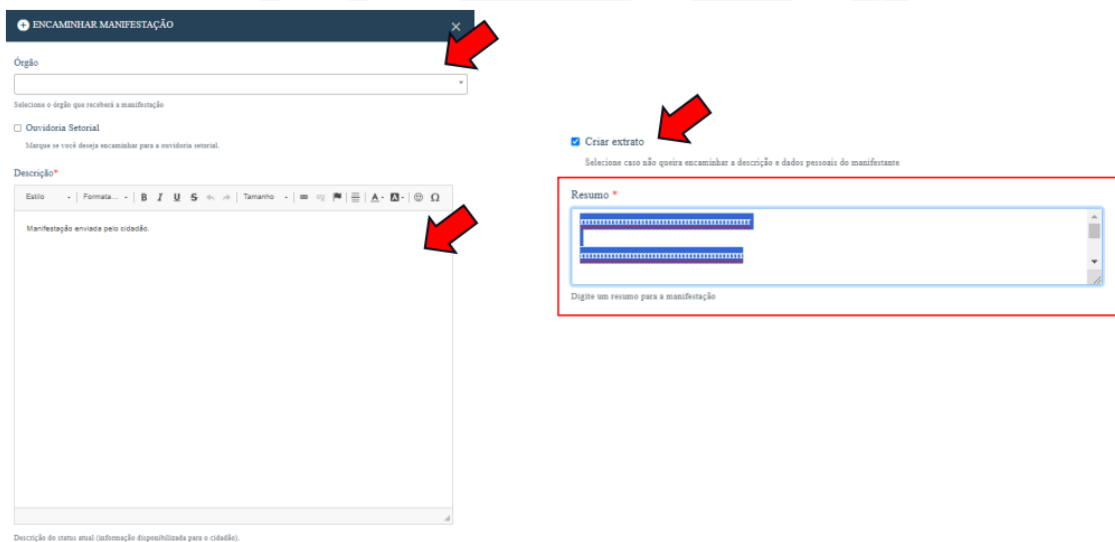
The screenshot shows the 'OUVIDORIA' system interface. At the top, there are navigation links for 'Home', 'Gerenciar', and 'MEU'. Below this, the breadcrumb 'Manifestações de Ouvidoria / Informações' is visible. The main content area is titled 'Informações da Manifestação' and contains several sections:

- INFORMAÇÕES**: A table with details such as 'Protocolo da Manifestação: 202404295428750', 'Tipo de Identificação: Identificado', 'Tipo de Manifestação: Solicitação', 'Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro', 'Setor atual: Ouvidoria Setorial', 'Canal de Entrada: Internet', 'Assunto: Atendimento', 'Status: Em Aberto', 'Vencimento: 29/05/2024 - 2 dias para vencer', 'Respondido no Prazo? Ainda não respondido!', and 'Adicionado em: 29/04/2024 09:56:34'. There is a 'Prorrogar' button next to the deadline.
- MANIFESTANTE**: A table with 'Nome: MEU NOME', 'Fone: (21) 98219-2719', 'CPF: 79474179700', and 'E-mail: ouvidorsetorial@cge.rj.gov.br'.
- LOCAL DO FATO**: A table with 'Local: Posto 01' and 'Cidade e Estado: Rio de Janeiro - RJ'.
- ENVOLVIDOS**: A section header for the involved parties.

At the top right of the 'Informações da Manifestação' section, there are three buttons: 'Converter', 'Encaminhar', and 'Imprimir'. A red arrow points to the 'Encaminhar' button.

Clique no botão **Encaminhar** e insira as informações complementares:

1. **Selecionar o Órgão ou Entidade** que receberá a manifestação.
2. Marcar, se for o caso, a Ouvidoria Setorial ou outro setor cadastrado para a qual será encaminhada a manifestação.
3. **Criar Extrato**, quando se tratar de manifestação do tipo Denúncia caso o conteúdo possua informação que identifique o denunciante (o gestor poderá editar o conteúdo).
4. Inserir no quadro **Descrição**, breve comentário que será visualizado pelo cidadão.
5. Inserir no **Comentário Interno**, caso deseje, breve comentário como forma de observação para uso interno.
6. Clicar em **Salvar**.



The screenshot shows the 'ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO' form. Key elements highlighted with red arrows are:

- Órgão:** A dropdown menu for selecting the receiving entity.
- Criar extrato:** A checked checkbox with the label 'Criar extrato' and a sub-label 'Selecione caso não queira encaminhar a descrição e dados pessoais do manifestante'.
- Descrição:** A rich text editor area with a toolbar and the placeholder text 'Manifestação enviada pelo cidadão.'
- Resumo:** A text area with a red border and the placeholder text 'Digite um resumo para a manifestação'.



TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

ESCI

CGE  GOV
RJ

10. FLUXO DE DENÚNCIAS NO ÓRGÃO/ENTIDADE

A fim de dar segurança jurídica, previsibilidade e facilitar o trabalho das Ouvidorias Setoriais, é recomendável que o Órgão ou Entidade que compõe a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro tenha regulamentado um fluxo interno de como a Denúncia será tramitada internamente. Isso deve ocorrer com o apoio da alta gestão do Órgão e por meio de Portarias e Resoluções, que deverão estabelecer um processo objetivo e sistemático de como uma denúncia deverá ser recebida e apurada.

A CGE-RJ publicou a Resolução nº 96/2021, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias no âmbito da Controladoria Geral do Estado, bem como diretrizes para a reserva de identidade do denunciante. Essa Resolução pode servir de parâmetro para que os Órgãos e Entidades que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro possam regulamentar suas próprias normas de fluxo interno de denúncias.

Como forma de exemplo e para darmos sequência à capacitação, apresentamos no Anexo 1 deste material o fluxograma de como a denúncia é tramitada na CGE RJ. Entendemos que este fluxo se adequa no contexto atual da CGE RJ, mas que deve ser adaptado conforme a estrutura organizacional ao qual a Ouvidoria Setorial pertence.

Iremos, a partir desse módulo da capacitação, detalhar o trajeto da denúncia desde o recebimento até a resposta ao cidadão, de forma a esclarecer e facilitar o entendimento do fluxo em anexo.

10.1 Registrar Manifestações para o Cidadão

Pelo arcabouço legal que o Estado do Rio de Janeiro possui hoje, todas as manifestações realizadas pelo cidadão devem ser registradas, sob pena de responsabilização do agente público, conforme o art. 4º da Resolução CGE nº 13/19:

Resolução CGE nº 13/2019, Art. 4º - *Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.*

Logo, é necessário que a Ouvidoria sempre recepcione e registre as manifestações que são recebidas por ela. No âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, o Sistema OuvERJ é o sistema utilizado para centralizar as manifestações recebidas por todas as Ouvidorias que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro. Essa orientação está disposta nas Resoluções CGE n.os 13/2019, 37/2029 e no Decreto Estadual 46.622/2019, como segue:

Resolução CGE nº 13/2019, Art. 9º, § 2º - *Na hipótese de a manifestação não ser recebida por meio eletrônico, conforme meio preferencial previsto no § 2o do art. 8º desta Resolução, a UOS promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no e-OUV.*

Resolução CGE nº 37/2019, Art. 7º - § 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.*

Decreto Estadual nº 46.622/2019, Art. 14 - *Os órgãos e as entidades que já possuem sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações adotarão as providências necessárias para a integração ao sistema e-Ouv, na forma estabelecida pelo órgão central da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual.*

Inclusive, há previsão legal de as Ouvidorias registrarem a manifestação do cidadão, independente da sua competência para tratá-la. Neste caso, a Ouvidoria deverá registrar a manifestação no Sistema OuvERJ e encaminhá-la diretamente a quem é competente para o seu tratamento, assim disposto na Resolução CGE nº 13/2019:

Resolução CGE Nº 13/2019, art. 9º, § 4º - *O registro presencial de manifestação poderá ser realizado em qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro que possua ouvidoria, independentemente da demanda corresponder às atribuições do órgão ou entidade.*

Acerca da forma como uma manifestação pode ser recebida, as Ouvidorias podem receber manifestação via OuvERJ, e-mail, telefone ou presencialmente.

No que tange sobre o atendimento presencial, é importante saber que a Ouvidoria deve ter disciplinado o horário de atendimento reservado ao cidadão e a divulgação desse horário no site do Órgão, conforme a Resolução CGE nº 13/2019:

Resolução CGE Nº 13/2019, Art. 7º § 2o - *A manifestação, preferencialmente, será feita por meio eletrônico, podendo ainda ser realizada via correspondência convencional, por atendimento telefônico ou presencial, hipóteses em que deverá ser reduzida a termo.*

Resolução CGE Nº 13/2019, art. 9º, § 5º - *Cada Órgão deverá disciplinar, por meio de ato interno, o horário de atendimento ao cidadão no ambiente correspondente de ouvidoria, devendo ser observado, no mínimo, o horário de funcionamento do órgão.*

Por fim, os normativos citados servem para garantir a escuta do cidadão e permitir que a sua demanda seja ouvida e respondida pelo Poder Executivo do Estado. É muito importante que seja realizada a escuta ativa do cidadão e o seu devido registro no Sistema OuvERJ.

Caso tenha interesse em entender operacionalmente como uma manifestação recebida por outro canal é registrada no Sistema OuvERJ, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro - OGE disponibiliza em seu site o Guia de Boas Práticas de Ouvidoria e Transparência, onde consta o “passo a passo” em vídeo de como é feito o cadastramento da manifestação. [Clique aqui e veja o vídeo.](#)

10.2 Encaminhamento das denúncias para outra Ouvidoria

Por vezes a Ouvidoria pode receber uma denúncia que não seja da competência do seu Órgão. Logo, deve-se analisar primeiramente se a competência para resolver a demanda do cidadão é de órgão pertencente à Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro ou de competência de outra esfera de governo.

Caso o Órgão competente pertença à Rede de Ouvidorias, com base na Resolução CGE nº 13/2019, é necessário encaminhar a manifestação, via Sistema OuvERJ, ao Órgão competente. O Sistema permite o encaminhamento de manifestações até o 7º dia do seu recebimento e o passo a passo segue disposto no Guia de Boas Práticas de Ouvidoria e Transparência. [Clique aqui e veja o vídeo.](#)

10.3 Pedido de Consentimento

O termo de consentimento na legislação federal é um documento que autoriza determinada ação ou procedimento, sendo essencial para garantir a legalidade e a proteção dos direitos das partes envolvidas.

A principal legislação federal sobre termo de consentimento é a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709/2018, que define o consentimento como uma das hipóteses legais para o tratamento de dados pessoais, devendo ser explícito, específico e revogável. Outras legislações, como o Código Civil (Lei nº 10.406/2002) e o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), também tratam do consentimento em contextos específicos.

Entretanto, é importante mostrar que, para o uso do OuvERJ, o sistema não usa o consentimento como hipótese legal para tratamento de dados pessoais. Usa-se a hipótese legal prevista nos incisos II e III do art. 7º da LGPD, assim demonstrado a seguir:

Lei 13.709/2018, Art. 7º - *O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:*

I - mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;

II - para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

III - pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei;

Aprofundando o assunto, para utilizar o Sistema OuvERJ, o cidadão deve aceitar o Aviso de Privacidade e o Termo de Uso do RJ Digital. Ao utilizar o serviço, o cidadão manifesta estar ciente e de acordo com os termos e condições previstos nestes documentos.

No Termo de Uso do RJ Digital, é disposta a hipótese legal que permite, assim que o cidadão o aceita, o tratamento dos seus dados pessoais. Trata-se de hipótese pautada nos escopos específicos correlacionados ao Poder Público, consoante dispõe o Art. 23 da Lei 13.709/18, assim como na hipótese legal legitimadora oriunda dos artigos 7º e 11 da legislação vigente.

Ademais, os Termos de Uso do RJ Digital listam quais são os dados coletados, com quem esses dados são compartilhados e as medidas de segurança adotadas para sua proteção.

Por fim, é importante saber que o referido documento declara que pode haver compartilhamento de dados pessoais com outros Órgãos Públicos, Entidades e Autarquias do Estado, mas não haverá compartilhamento com terceiros não autorizados e que não estejam mencionados neste documento, conforme imagem a seguir:

TERMOS DE ACEITE SSO

7. Compartilhamento de Dados Pessoais

Com o objetivo de prestar adequadamente os serviços públicos, os dados pessoais são compartilhados seguindo as exigências e limites estabelecidos no Capítulo IV, Seção I da Lei 13.709/18 - LGPD.

O compartilhamento de dados pessoais com outros órgãos públicos, entidades e autarquias da administração pública estadual é realizado de acordo com a solicitação e o tipo de serviço requerido pelo titular dos dados.

O portal único rj.gov.br não irá divulgar dados pessoais a terceiros não autorizados e que não estejam mencionados neste documento ou que não atendam as obrigações legais ou regulatórias.

Para ter acesso à íntegra dos Termos de aceite do RJ Digital, acesse <https://www.rj.gov.br/workspace/termos>.

10.4 Pedido de complementação ao cidadão

O pedido de complementação é um recurso do Sistema OuvERJ que permite solicitar dados adicionais ao cidadão para que o Ouvidor entenda melhor a denúncia e identifique seus elementos mínimos.

Importante dizer que esse recurso só é permitido para denúncias identificadas e sigilosas. Denúncias anônimas, como não possuem os dados do manifestante, não podem ser complementadas. Além disso, o Ouvidor só pode solicitar a complementação uma única vez.

Para fazer a solicitação de complementação, o gestor de ouvidoria deverá clicar no botão Tramitar.

MANIFESTAÇÃO
Teste de Solicitação

Histórico da Manifestação

Tramitar

ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ÓRGÃO	SETOR	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Manifestação enviada pelo cidadão	Sem comentários internos	Cidadão	CGE	Ouvidoria Setorial	29/04/2024 09:56

Ao abrir a tela de Gerenciar Manifestação, o gestor de ouvidoria deverá selecionar o Status de "Complementação do Cidadão".

OUVIDORIA

Manifestação / Gerenciar

Gerenciar Manifestação

Status*

- Selecione
- Selecione
- Em Andamento
- Concluído
- Arquivado
- Complementação Cidadão**

Selecione ou adicione tags que estejam relacionadas a esta manifestação

Observem que o prazo para vencimento da manifestação será pausado, aguardando a complementação do cidadão. O cidadão deverá inserir as informações dentro do prazo de 20 (vinte) dias. Caso não seja inserida em 20 dias, o próprio Sistema OuvERJ irá arquivar a manifestação.

Vencimento: Pausado. Aguardando resposta do cidadão. Até 23/06/2024. [Prorrogar](#)

O pedido de complementação deve ser realizado de forma estratégica. Como é um recurso que aumenta o prazo de resposta conclusiva e que tem o risco de o cidadão não realizar a complementação e a manifestação ser arquivada, é bom que se use esse recurso apenas para solicitar dados que completem elementos mínimos de admissibilidade. Solicitar dados adicionais pode protelar a apuração.

10.5 Arquivar denúncias

O recurso do Sistema OuvERJ de arquivamento de uma manifestação está previsto nos seguintes casos, conforme o Guia de Boas Práticas de Ouvidoria e Transparência:

a) For realizada uma denúncia anônima no sistema OuvERJ, e que por falta de materialidade, e diante da impossibilidade de solicitar complementação de informação ao cidadão, a UOS não tem como tratar a manifestação de ouvidoria;

b) For cadastrada uma manifestação ou simplifique no sistema OuvERJ, e a mesma não apresentar clareza para o devido tratamento. A UOS deverá solicitar ao cidadão complementação de informação e o mesmo deverá apresentar as informações complementares no prazo de 20 (vinte) dias, não ocorrendo a complementação, o sistema realiza o arquivamento daquele protocolo;

c) For cadastrada uma manifestação ou simplifique no sistema OuvERJ, imprópria ou inadequada, por pertencer a outra esfera ou poder da administração pública;

d) For cadastrada uma manifestação de ou simplifique no sistema OuvERJ, e o cidadão faltar com Urbanidade diante da UOS, órgão/entidade ou agente público responsável por determinado procedimento ou serviço;

e) Forem cadastradas manifestações ou simplifiques com o mesmo teor, do mesmo cidadão, a UOS deverá arquivar a manifestação por Duplicidade, informando sempre o número do protocolo daquela que será devidamente tratada;

f) For cadastrada uma manifestação ou simplifique cujo teor já possui tratamento, ocasionando a perda de objeto.

No caso das denúncias, o arquivamento deverá ser usado nas duas primeiras opções, e quando versar sobre matéria fora da competência do órgão, de forma resumida:

Uma denúncia que não tem elementos mínimos de admissibilidade e, por ser anônima, não é possível solicitar complementação ao cidadão;

Uma denúncia que não tem elementos mínimos de admissibilidade e que, por ser identificada, foi solicitada complementação ao cidadão e não houve resposta no prazo de 20 dias.

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

De forma resumida, as hipóteses acima foram discriminadas na Resolução CGE nº 37:

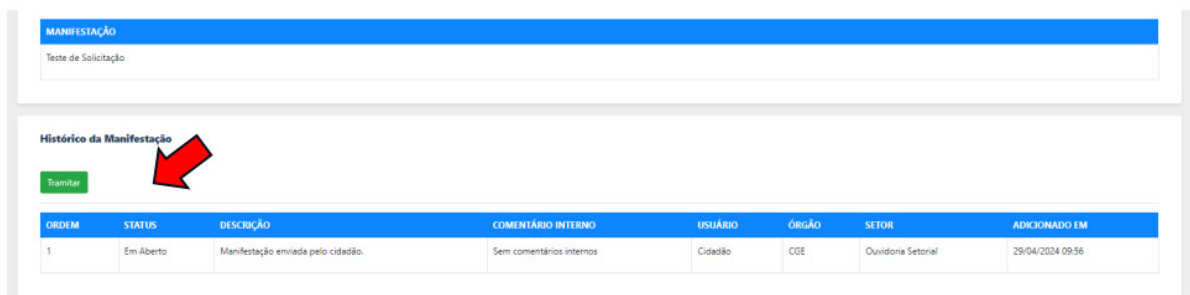
RESOLUÇÃO CGE Nº 37, Art. 9º, § 2º - A denúncia poderá ser encerrada, quando:

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, § 1º.

Caso o Ouvidor solicite a complementação ao cidadão e não obtenha resposta no prazo de 20 dias, o próprio sistema arquivará a manifestação. Porém, caso seja uma denúncia anônima sem elementos mínimos, o Ouvidor deverá fazer o arquivamento manualmente, conforme o “passo a passo” a seguir:

O Ouvidor deverá clicar no botão Tramitar, conforme mostrado a seguir:



The screenshot shows a web interface for handling a 'Manifestação' (complaint). At the top, there is a blue header with the text 'MANIFESTAÇÃO' and 'Teste de Solicitação'. Below this, there is a section titled 'Histórico da Manifestação' which contains a green button labeled 'Tramitar'. A red arrow points to this button. Below the button is a table with the following data:

ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ÓRGÃO	SETOR	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Manifestação enviada pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadao	CGE	Ouvidoria Setorial	29/04/2024 09:56

Ao abrir a tela de Gerenciar Manifestação, o gestor de ouvidoria deverá selecionar:

1. Status Arquivado
2. Tipo de Manifestação
3. Assunto
4. Subassunto
5. Descrição (breve comentário para visualização do cidadão)
6. Comentário interno (breve comentário opcional para uso interno)
7. Clicar em Salvar

10.6 Prazo Legal para resposta às manifestações

O prazo para resposta de uma denúncia não difere do prazo das demais manifestações de ouvidoria. O amparo legal se encontra na Lei Federal 13.460/2017, a seguir:

Art. 16 – “A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

O mesmo prazo já foi regulamentado no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro por meio da Resolução CGE nº 13/1019, disposta a seguir:

“Art. 10 - UOS deverão elaborar e apresentar respostas conclusivas às manifestações recebidas no menor prazo possível, no limite de até trinta dias, contado do recebimento da manifestação, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

Importante ressaltar que, a depender da complexidade da denúncia, ela poderá não ter resposta da área de apuração no prazo de 60 dias. Esclareceremos como responder o denunciante nos próximos tópicos.

10.7 Análise Preliminar

A análise preliminar corresponde à primeira grande fase do tratamento da denúncia pela Ouvidoria. Consiste em avaliar se a denúncia deverá ser admitida para seguir para área de apuração ou se será necessário solicitar complementação ao cidadão.

A análise preliminar é conceituada pela Resolução CGE nº 37/2019:

Resolução CGE nº 37/2019, Art. 3º - *Para os fins desta Resolução considera-se:*

IV - análise preliminar - coleta da maior quantidade possível de elementos de convicção para formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração;

Importante mencionar que a análise preliminar conceituada anteriormente não se confunde com a análise que eventualmente seja realizada pelas áreas apuratórias, que demandam maior tipo de detalhamento, conforme detalhado na Resolução CGE nº 37/2019:

RESOLUÇÃO CGE Nº 37/2019, Art. 9º, § 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.*

Uma denúncia é admitida para seguir para a área de apuração caso ela tenha elementos mínimos que demonstrem a irregularidade e que possam ser passíveis de apuração, conforme descrito na Resolução CGE nº 13/2019:

RESOLUÇÃO CGE Nº 13/2019, Art. 15 - *A denúncia recebida será acolhida caso contenha elementos mínimos descritivos de ocorrência de improbidade, irregularidade, corrupção ou indícios que permitam à Administração Pública chegar a tais elementos, mesmo que não contenha identificação do usuário.*

A Resolução CGE nº 96/2021, que dispõe sobre o fluxo interno da denúncia na CGE RJ, apresenta um conceito para esclarecer quando uma denúncia deve ser admitida: a materialidade. Segundo essa Resolução, somente as denúncias que possuem materialidade serão levadas para a apuração, sendo assim conceituada:

Resolução CGE nº 96/2021, Art. 1º, IX - *Materialidade: descrição detalhada dos fatos com a apresentação de evidências mínimas que possibilitem iniciar o processo de apuração;*

Em síntese, denúncias consideradas materiais, para os normativos estaduais, são aquelas que possuem elementos mínimos para serem analisadas em uma apuração.

Sobre a definição de elementos mínimos, a Resolução CGE nº 37/2019 descreve como:

RESOLUÇÃO CGE Nº 37/2019, Art. 8º, 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.*

Portanto, cabe à Ouvidoria Setorial, ao receber uma denúncia, verificar se ela possui os elementos mínimos. Havendo elementos mínimos, ela deverá ser encaminhada imediatamente à área de apuração, conforme descrito na Resolução CGE nº 13/2019:

RESOLUÇÃO CGE Nº 13/2019, art. 10º, § 1º - *Recebida a manifestação a UOS deverá realizar análise prévia e, após verificar a existência dos requisitos mínimos para a sua admissibilidade, as encaminhará de imediato órgão ou autoridade responsáveis para providências.*

A CGE-RJ envia a denúncia para a área de apuração via processo SEI. A forma como o processo é criado será mais bem detalhada nos itens seguintes.

Caso a denúncia não possua de imediato os elementos mínimos que a habilite para apuração, é preciso que a Ouvidoria solicite a complementação ao cidadão, recurso já disponível no Sistema OuvERJ e que foi detalhado anteriormente neste Manual.

A análise preliminar, que verifica se a denúncia possui os elementos mínimos para apuração, gerará um produto denominado Informação Preliminar de Ouvidoria (InPO), documento em que o Ouvidor deverá detalhar as informações trazidas pelo manifestante para subsidiar a apuração e para justificar a existência dos elementos mínimos citados anteriormente. O detalhamento dos itens que o InPO deverá conter está disposto a seguir.

10.8 Relatório de Informação Preliminar de Ouvidoria – InPO

Iremos falar agora sobre o Relatório de Informação Preliminar de Ouvidoria (InPO), que é o produto da análise da admissibilidade, realizada nas denúncias da CGE RJ que foram admitidas. Ele foi conceituado na Resolução CGE nº 96/2019, que dispõe sobre o fluxo interno das denúncias na CGE RJ:

Resolução CGE Nº 96/2019, art. 1º, IV- *Informação Preliminar de Ouvidoria - InPO: relatório contendo informações preliminares de ouvidoria, no qual se identificam os elementos mínimos para se dar início à apuração da denúncia: consistência, possibilidade fática e o nexó causal;*

Apesar de o InPO ser um relatório mencionado somente na Resolução CGE nº 96/2019 e ser obrigatório para as denúncias da CGE-RJ, as Unidades de Ouvidoria Setorial podem usá-lo como referência para formalizar a análise de admissibilidade de uma denúncia, momento em que o gestor de Ouvidoria deve avaliar os elementos mínimos e enriquecê-los com informações adicionais que facilitarão a apuração.

O InPO atualmente apresenta o seguinte formato:

1. **Denúncia:** descreve a manifestação recebida;
2. **Pesquisa - denúncias semelhantes:** o Ouvidor descreve se já foi recebida denúncia de mesmo teor anteriormente, ou denúncia que envolva o mesmo denunciado;
3. **Tratamento da Ouvidoria:** Ouvidor adiciona informações que enriquecem o relato do denunciante, a fim de agilizar a apuração;
4. **Denunciados:** Ouvidor deve listar os denunciados e o seu vínculo com a administração pública;
5. **Informações da Ouvidoria:** este campo é utilizado para informar se foi solicitada complementação ao cidadão e quais foram as respostas do denunciante;
6. **Conclusões preliminares de Ouvidoria:** neste campo o Ouvidor deve avaliar se há:

- **Consistência da Denúncia** - 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.
- **Possibilidade fática** - verificada com base na lógica, devendo o objeto da Denúncia ser passível de ser alcançado no mundo real.
- **Nexo causal** - verificado quando houver relação de causalidade entre o bem e/ou serviço a ser tutelado e o fato relatado.

Ao final deste material adicionamos um anexo com um modelo de InPO, que poderá ser usado pelas Unidades de Ouvidoria Setoriais para formalizar a análise da admissibilidade das Denúncias admitidas.

No item “Pesquisa - denúncias semelhantes” do InPO, o gestor de ouvidoria deverá realizar filtros no Sistema OuvERJ para verificar se já houve denúncias com o mesmo objeto ou sobre o mesmo denunciado.

No item “Tratamento da Ouvidoria” do InPO, a Ouvidoria Setorial deverá fazer pesquisas para enriquecer as informações trazidas pelo denunciante, como:

- Se o fato denunciado tem relação com o Órgão que recebeu a denúncia;
- Se a pessoa denunciada realmente é agente público;
- Se a pessoa denunciada realmente ocupa o cargo público que é citado na Denúncia;
- Se a pessoa denunciada trabalha no Órgão onde ocorreu o suposto fato irregular;
- Se o contrato citado na denúncia existe;
- Se o processo administrativo citado na denúncia existe;
- Se o certame licitatório denunciado existe;
- Se o objeto do contrato denunciado já foi cumprido;
- Se o pagamento do contrato denunciado já foi realizado.

Para tanto, pesquisas deverão ser realizadas junto aos sistemas internos do Órgão, aos quais recomendamos que a Ouvidoria tenha acesso, bem como às fontes de consulta externas pertinentes, para identificar indícios de veracidade da questão denunciada. Dada a diversidade de assuntos denunciados, as pesquisas também se apresentam diversas e dinâmicas. Elencamos a seguir as fontes de consulta que as Ouvidorias Setoriais podem utilizar para enriquecer as informações trazidas:

Portal de compras públicas: informações sobre processos de licitações, compras, fornecedores, entre outros;

Portal da Transparência: mostra dados detalhados e sistematizados sobre a execução orçamentária e financeira do governo Estadual;

Portal de Convênios – SICONV: utilizado para administrar as transferências voluntárias de recursos da União nos convênios firmados com estados, municípios, Distrito Federal e também com as entidades privadas sem fins lucrativos;

Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo do Estado do Rio de Janeiro – SIAFE Rio: consiste no principal instrumento utilizado para registro, acompanhamento e controle da execução orçamentária, financeira e patrimonial do Governo Estadual;

Página do Consulta Remuneração: usado para identificar os agentes que possuem vínculo com o Estado do Rio de Janeiro;

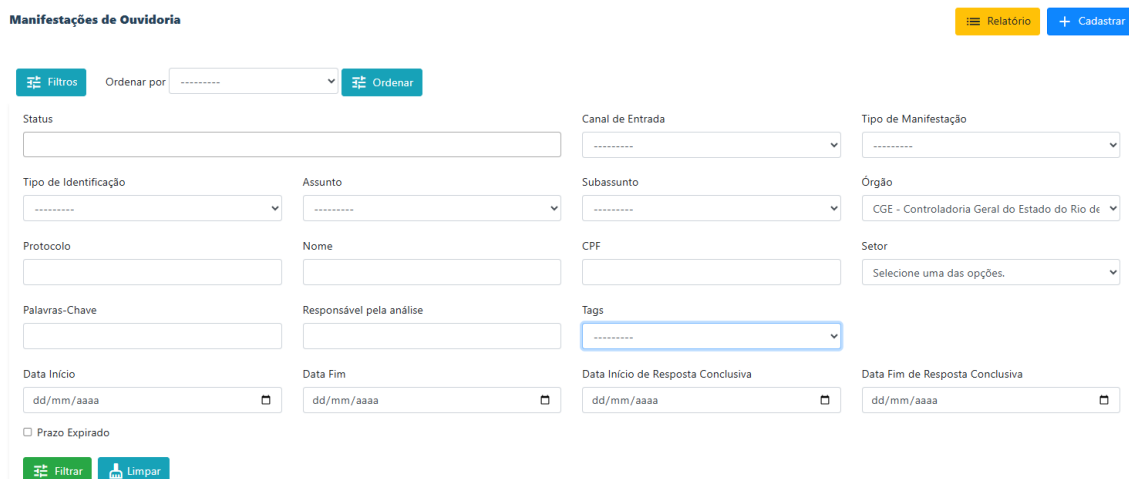
CNESWEB: cadastro de todos os profissionais de saúde e estabelecimentos de saúde públicos, conveniados e privados, que realizam qualquer tipo de serviço de Atenção à Saúde no território nacional;

Página do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro: é possível pesquisar por processos de prestação de contas, decisões, votos e representações do TCE RJ.

10.9 Filtros e Buscas nas Manifestações

O Sistema OuvERJ permite que o Ouvidor filtre todos os tipos de manifestações, inclusive Denúncias, de diversas formas. Esse recurso poderá ser muito útil para fazer a análise preliminar e produzir o InPO.

Os filtros podem ser acessados por meio da página Home -> Manifestações de Ouvidoria, conforme imagem a seguir:



Cada filtro busca dados em um campo diferente da manifestação. Por exemplo, o filtro “Palavras-Chave” busca a palavra dentro do campo “Manifestação”, enquanto o filtro “Nome” busca as manifestações por nome do manifestante.

O uso dos filtros permite que a equipe da Ouvidoria realize a busca de Denúncias correlatas, que tratam da mesma temática, auxiliando e reforçando a apuração pelo órgão.

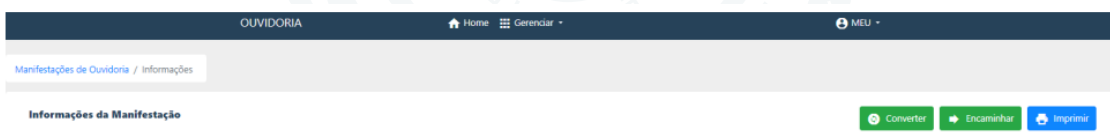
10.10 Encaminhar para a área de apuração

A partir do momento que a Ouvidoria recebe uma Denúncia e essa possui elementos mínimos para apuração, é necessário encaminhá-la para a área de apuração, tomando todas as providências necessárias para proteger a identidade do denunciante.

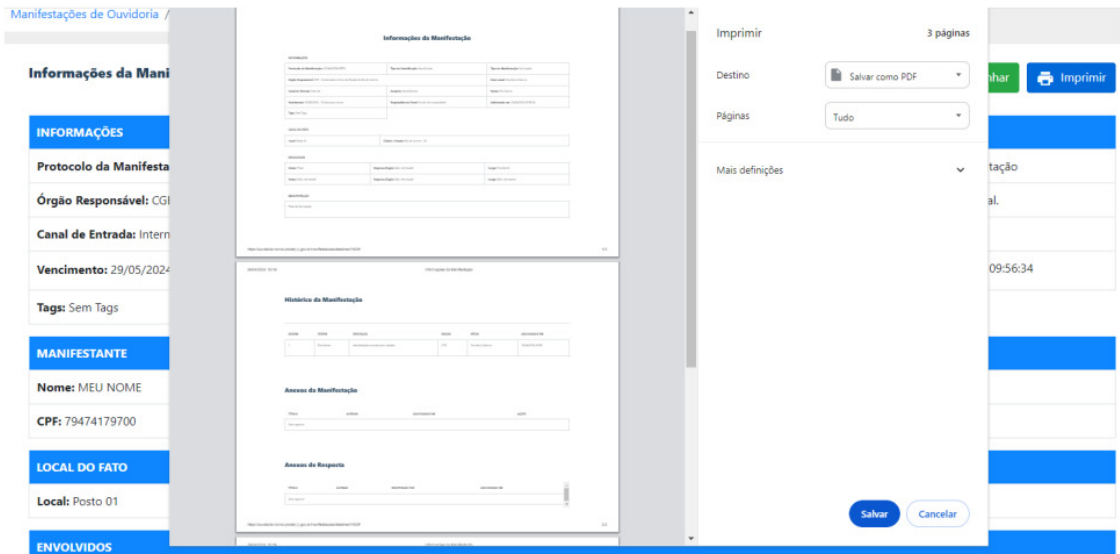
Caso a área de apuração não esteja cadastrada no Sistema OuvERJ, é recomendável que o encaminhamento seja realizado por meio da instauração de um processo SEI, haja vista que confere mais uma camada de proteção aos dados e é possível atribuir a um setor ou ao responsável pela apuração. O encaminhamento via e-mail é vulnerável e de difícil acompanhamento da investigação.

O processo SEI conterà uma cópia da manifestação, que deverá ser anexada ao processo em PDF e com os dados que identifiquem o denunciante devidamente protegidos. O gestor de Ouvidoria pode simplesmente gerar uma versão em PDF da Denúncia, seguindo os passos a seguir:

1. Clique em imprimir no canto superior direito da manifestação



2. O gestor de ouvidoria deverá clicar no botão Imprimir, e em seguida realizar os procedimentos conforme configurado sua impressora no órgão ou entidade.



ATENÇÃO!!!

Importante ressaltar que, ao gerar um PDF da manifestação, os campos referentes ao manifestante serão ocultados. No entanto, faça uma leitura atenta das informações contidas no PDF que será gerado, pois:

- O corpo da manifestação pode conter informações que identifiquem o denunciante. O gestor deverá ocultá-los por meio de tarjamento;
- O PDF gerado conterá um link com os anexos. Caso algum anexo identifique o denunciante, vítima ou testemunhas, o gestor de Ouvidoria deverá retirar essa página com os links.

Ao criar um processo SEI, o gestor de Ouvidoria deve gerar um processo editando o nível de acesso para **“Restrito”** sobre a hipótese legal **“Comprometer atividades (Art. 23º, VIII da Lei nº 12.527/2011)”**, conforme imagem a seguir:

Nível de Acesso

Sigiloso
 Restrito
 Público

Hipótese Legal:

Comprometer Atividades (Art.23º, VIII da Lei nº 12.527/2011) ▼

Criado o processo, indicamos a lista dos documentos que deverão ser inseridos, na devida ordem:

1. Cópia da manifestação (com devido tarjamento caso necessário);
2. Anexos trazidos pelo denunciante (com devido tarjamento ou redução à termo caso necessário);

- Informação Preliminar de Ouvidoria (InPO) ou relatório que justifique sua admissibilidade;
3. Despacho de encaminhamento do processo à área de apuração.

Eventualmente o gestor de Ouvidoria poderá se sentir em dúvida de qual área de apuração encaminhar a Denúncia. Essa dúvida é esclarecida analisando o objeto da Denúncia, que dependendo do assunto poderá ser apurada pela Auditoria Interna, Corregedoria ou Comissão de Ética do Órgão/Entidade. Cabe ao gestor da Ouvidoria analisar o objeto e decidir pela área adequada.

Seguem exemplos de objetos que devem ser encaminhados para Auditoria Interna, Corregedoria e Comissão de Ética:

Exemplo de Denúncia a ser apurada pela auditoria/fiscalização:

“Desvio de recurso do IGD M Bolsa Família pela Secretaria da Assistência Social e primeira dama Maria XXXXXXXX foram vários entre 2013 e 2016, por último um saque no mês de novembro de 2016 um saque de 42 mil sem que houvesse despesas que justificasse pra esse período, roubo antes de sair da administração, contabilizados todos esses anos com notas fria adquiridas em XXXXXX e com fornecedor local, XXXXXXXX, od projetos para gastos feitos pela funcionária Ana XXXXXXX e as falsas prestações de contas pela Assistente Social Juliana XXXXXXX. essa é a segunda vez que faço essa denúncia! Houve desvios nos outros benefícios, serviços fantasmas e notas frias em todos!”

Exemplo de Denúncia a ser apurada pela Corregedoria:

“Alguma providência precisa ser tomada na Superintendência de Tecnologia da Informação no que tange a pessoa do gestor XXXXXX. O comportamento deste cidadão perante as mulheres é simplesmente deplorável. Sempre fazendo comentários indiscretos, solicitando reuniões a porta fechadas sempre com mulheres, forçando cumprimentos de forma mais próxima, sendo indiscreto nos comentários. É muito desrespeito numa Superintendência que já possui tanto trabalho a ser feito ainda termos, nós mulheres, que passar por um constrangimento deste e uma conduta imprópria caracterizada por investidas insistentes a cada mulher da STI. Alguma providência precisa ser tomada em relação a esse senhor desqualificado e assediador de mulheres na Superintendência de Tecnologia da Informação e provavelmente deve manter o mesmo comportamento com outras mulheres da instituição.”

Exemplo de Denúncia a ser apurada pela Comissão de Ética:

“Quero denunciar o servidor xxxx, lotado na yyyyy, que fica toda hora pedindo dinheiro emprestado para os colegas. Pior, ele não paga os empréstimos. E ainda por cima temos que ficar atendendo um monte de ligações de pessoas cobrando dívidas dele. Chegou ao ponto dele ter desligado o telefone para não receber mais ligações, pode? Esta situação está atrapalhando o bom andamento do serviço. Peço providências.”

10.11 Responder às Manifestações

O denunciante que se expõe para realizar uma denúncia espera uma resposta da Administração Pública, tanto do procedimento a ser adotado quanto do resultado da apuração.

A norma atual que deve ser seguida por toda a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro e que dispõe sobre a resposta ao denunciante é a Resolução CGE nº 37/2019, estabelecendo que a Ouvidoria deverá responder de forma conclusiva as Denúncias no prazo legal de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias. Os itens que deverão conter nessa resposta estão contemplados na mesma Resolução, artigo 9º:

Resolução CGE nº 37/2019, 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.

Pelos incisos citados, devemos nos atentar que o modelo de resposta ao cidadão tenha:

1. O resultado da análise preliminar: se foi admitida ou não para a apuração;
2. Qual unidade de apuração a Denúncia foi: Auditoria, Corregedoria ou Comissão de Ética;
3. Os meios pelos quais o denunciante poderá acompanhar a apuração: número do processo ou outro meio que o permita futuramente acompanhar ou pedir acesso.

Após fornecer essa resposta ao cidadão, a Ouvidoria poderá concluir a manifestação. No entanto, como boa prática, é recomendável que, após o recebimento do resultado da apuração, o Ouvidor reabra a manifestação e insira o resultado da apuração. É muito importante que, caso a **Ouvidoria adote essa boa prática, nunca adicione respostas da apuração com registros de oitivas ou nenhum outro do-**

cumento que identifique denunciante, vítimas e testemunhas, pois isso pode incentivar futuras retaliações.

Independentemente da resposta que será adotada, a Ouvidoria deverá se empenhar em construir modelos de resposta com linguagem simples e acessível, com o propósito de melhorar a experiência do cidadão na Administração Pública, conforme já mencionado na Resolução CGE nº 13/2019:

Resolução CGE N° 13/2019, art. 10º, § 2º - *As UOS deverão, no âmbito de suas atribuições, receber, encaminhar para apuração e responder as manifestações de ouvidoria utilizando sempre da linguagem cidadã.*

Resolução CGE N° 13/2019, art. 2º, XIV - *linguagem cidadã - linguagem que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.*

10.12 Acompanhamento da Denúncia internamente

Como explicitado no item anterior, a Resolução CGE 37/2019 exige que a Ouvidoria encaminhe para a área de apuração e dê o retorno ao cidadão no período de 30 dias prorrogáveis por mais 30 dias. Porém, como boa prática, a Ouvidoria pode, ao receber a resposta da área de apuração, reabrir a manifestação e anexar o desfecho da apuração para ciência do cidadão.

Caso essa prática seja adotada, é preciso que a Ouvidoria acompanhe a apuração da denúncia internamente e realize cobranças periódicas caso seja necessário.

Para a efetividade dessa etapa, é muito importante o apoio da gestão do Órgão/ Entidade na formalização de um fluxo interno de Denúncias, com o propósito de criar regras específicas para cobrança da área de apuração e prazo para que a Denúncia seja concluída internamente.

10.13 Como tratar uma Denúncia de assédio sexual

A conduta de assédio sexual se caracteriza como crime, tipificado no Código Penal, especificamente no Art. 216-A, nos seguintes termos:

“Constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função”.

Pena – detenção, de 01 (um) a 2 (dois) anos.”

Logo, verificamos que os elementos essenciais para qualificar uma Denúncia como conduta de assédio sexual são:

1. A existência de constrangimento;
2. O objetivo de alcançar alguma vantagem ou favorecimento de cunho sexual; e
3. A utilização da condição de chefe/autoridade para obter o favorecimento ou vantagem sexual.

Observe que a tentativa de assédio já configura o cometimento da irregularidade.

É importante compreender o conceito de “constranger”. Segundo dicionários da Língua Portuguesa, pode significar: tolher liberdade, dominar, subjugar, sujeitar, forçar, coagir, compelir, deixar alguém embaraçado, envergonhar, importunar, incomodar, dentre outros significados.

Conforme doutrina majoritária, para que haja a configuração da conduta de assédio sexual, necessariamente deve existir uma relação laboral entre quem assedia e quem é assediado. O denunciado deve ser superior hierárquico do agente que sofre o assédio sexual, conseqüentemente, detendo a capacidade de influenciar e decidir acerca da vida profissional do subordinado, tendo em vista o cargo ou função que ocupa.

Situações não enquadradas em uma relação de subordinação hierárquica não se caracterizam como assédio sexual, mas sim como importunação sexual, tipificado no artigo 215-A do Código Penal. Denúncias de constrangimento de cunho sexual entre agentes públicos que não tenham relação de subordinação também deverão ser tratadas pela Ouvidoria, mas não como assédio sexual e sim como possível descumprimento de normas regulamentares que regem a atuações dos mesmos, bem como os códigos de ética do órgão/entidade.

O superior que assedia sexualmente o subordinado pode atuar de forma ameaçadora ou não. Como exemplo de ameaça podemos citar situações que possam prejudicar o servidor subordinado caso não ceda às investidas do chefe, tal como uma transferência para horário de trabalho desfavorável para o servidor. Já em outras situações, o superior restringe-se a prometer algum benefício caso o subordinado

aceite a proposta de cunho sexual. Neste caso, importante salientar que o fato de não haver ameaça não significa que não há o assédio sexual.

O gênero do assediador e da vítima não é relevante para a análise e prosseguimento da denúncia.

Recebida a Denúncia, a função da Ouvidoria nas denúncias de assédio sexual será realizar a análise preliminar para verificar a existência de elementos que possam amparar o prosseguimento da Denúncia. As seguintes pesquisas podem ser realizadas:

1. O local de lotação do denunciante/assediado à época dos fatos;
2. Se existia relação de hierarquia entre o agente denunciado e o servidor assediado à época dos fatos;
3. A relação profissional entre as pessoas citadas na Denúncia.

Caso o denunciante relate que possui comprovação documental do assédio sexual, a Ouvidoria poderá pedir cópias dos documentos para serem anexados à Denúncia inicial. Usa-se o recurso do Sistema OuvERJ chamado Complementação ao Cidadão.

No entanto, dada a gravidade da conduta de assédio sexual, deve-se tomar medidas de proteção ao denunciante, vítimas e testemunhas. Importante também ressaltar que o Ouvidor não deve fazer perguntas protelatórias ou que exponham a vítima.

Seguem cautelas que as Ouvidorias devem tomar ao tratar denúncias de assédio sexual:

1. *Atender o denunciante em local reservado, se possível com a presença de psicólogo ou assistente social;*
2. *Caso o denunciante seja menor de idade, levar em consideração os ditames do Estatuto da Criança e Adolescente para garantir os direitos do menor;*
3. *Proteger dados pessoais do denunciante, da vítima e das testemunhas;*
4. *Não realizar perguntas constrangedoras ao denunciante.*

O Ouvidor não deve solicitar ao denunciante nome das vítimas, prints das mensagens nem perguntas que podem expor a vítima.

10.14 Como tratar uma Denúncia de assédio moral

Estudiosos definem o assédio moral como a prática de comportamentos humilhantes, constrangedores, torturantes, vexatórios, os quais podem ser evidenciados por meio de palavras, gestos ou atitudes reiteradas e por um lapso temporal demorado, que causam uma degradação deliberada das condições de trabalho.

A prática de assédio moral mais comum é do superior hierárquico em desfavor do subordinado (assédio vertical). Entretanto, o assédio moral também pode envolver um colega de serviço (assédio horizontal) ou um subordinado em relação ao chefe (assédio ascendente).

Em regra, a prática de assédio moral apresenta um viés discriminatório e perseguidor, com o objetivo de eliminar a pessoa do local de trabalho, causando distúrbios emocionais, físicos, psicológicos e ruína da autoestima.

Para a configuração de assédio moral é necessária que a conduta seja reiterada e prolongada no tempo, com a intenção de desestabilizar emocionalmente a vítima. Episódios isolados podem até caracterizar dano moral, mas não necessariamente configuram assédio moral.

O assédio pode ser configurado como condutas abusivas exaradas por meio de palavras, comportamentos, atos, gestos, escritos que podem trazer danos à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo o seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho.

No site do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o assédio moral é definido da seguinte forma: *“toda conduta abusiva, a exemplo de gestos, palavras e atitudes que se repitam de forma sistemática, atingindo a dignidade ou integridade psíquica ou física de um trabalhador”*.

Exemplos:

- Contestar ou criticar constantemente o trabalho da pessoa
- Sobrecarregá-la com novas tarefas ou deixá-la propositalmente no ócio, provocando a sensação de inutilidade e incompetência
- Ignorar deliberadamente a presença da vítima
- Divulgar boatos ofensivos sobre a sua pessoa
- Dirigir-se a ela aos gritos
- Ameaçar sua integridade física

Recebida a Denúncia, a Ouvidoria deverá realizar a análise preliminar para verificar indícios de veracidade.

As seguintes pesquisas podem ser realizadas:

- O local de lotação do denunciante/assediado;
- A relação de hierarquia entre o agente denunciado e o servidor assediado;
- A relação profissional entre as pessoas citadas na Denúncia.

Sendo a Denúncia considerada apta para apuração, a Ouvidoria deverá avaliar qual unidade técnica de apuração será a mais adequada. Nesse ponto, a avaliação da Ouvidoria prioritariamente levará em consideração o teor da denúncia. Denúncias com conteúdo mais gravoso deverão ser direcionadas para a Corregedoria do Órgão ou similar, diferentemente das Denúncias que apresentarem conteúdo voltado ao descumprimento de valores éticos. Estas se apresentam mais adequadas para a apuração da Comissão de Ética do Órgão.

10.15 Como tratar uma Denúncia contra autoridades

Acerca de denúncias em desfavor de autoridades, cabe mencionar que, até o momento desta capacitação, o Poder Executivo Estado do Rio de Janeiro não possui normativo que estabeleça o conceito de alta gestão ou cargos de autoridade.

No entanto, no âmbito do Poder Executivo Federal, é sabido que a CGU é competente para acompanhar o tratamento e a apuração de Denúncias envolvendo agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS a partir do nível 4 ou equivalente, e por isso as ouvidorias federais devem informar à Ouvidoria-Geral da União/CGU quando receberem denúncias contra esses agentes, conforme previsto na Instrução Normativa OGU nº 05/2018, §3º do Art. 15º:

“Art. 15 °§3º Cada ouvidoria pública federal deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS a partir do nível 4 ou equivalente.”

Logo, como boa prática e levando em conta o princípio da simetria, adotamos o entendimento da Controladoria Geral da União no que tange ao tratamento de Denúncias que envolvam autoridades, com os devidos ajustes, visto que, no Estado do Rio de Janeiro, os cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superior (DAS) podem ser chamados de forma semelhante ou usar denominações específicas de acordo com o Órgão.

Portanto, as Ouvidorias devem, assim que receberem uma Denúncia envolvendo cargos de alta gestão, informar à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE/RJ para ciência e acompanhamento.

Entendemos como alta gestão, também por simetria, cargos que exigem um alto nível de responsabilidade e poder decisório. Isso envolverá denúncias contra:

1. Secretários e Chefes de Assessoria;
2. Presidentes de Empresas Públicas, Sociedades de Economia Mista, Autarquias e Fundações Públicas;
3. Cargos em Comissão e Funções Comissionadas que assumem cargos de direção em Secretarias.

É muito importante que as Ouvidorias, entendendo o contexto e a estrutura interna do seu Órgão, trabalhem de forma colaborativa e deem ciência à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE/RJ acerca de qualquer Denúncia que envolva as autoridades acima, a fim de proteger a lisura de toda a apuração.

Ressaltamos que, independente da ciência dada pelas Ouvidorias Setoriais, a CGE-RJ possui previsão legal para avocar processos administrativos instaurados pelas Ouvidorias Setoriais, conforme expresso no Art. 9º da Lei nº 7.989/2018:

LEI nº 7989 /18, Art. 9º *No exercício de suas atividades, a CGE poderá avocar os processos administrativos instaurados pelas unidades de controle constantes dos incisos II, III e IV do art. 7º, para exame de sua regularidade ou para corrigir-lhes o andamento, inclusive com a aplicação das sanções cabíveis.*

LEI nº 7989 /18, Art. 9º, §2º *A CGE poderá exercer, a qualquer tempo, a competência prevista no caput deste artigo se presente qualquer das seguintes circunstâncias:*

I - *caracterização de omissão da autoridade originariamente competente;*

II - *inexistência de condições objetivas para sua realização no órgão ou entidade atingida;*

III - *complexidade, repercussão e relevância da matéria; ou*

IV - *apuração que envolva atos e fatos relacionados a mais de um órgão ou entidade da administração pública estadual.*

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Chegamos ao término do nosso curso. Com a conclusão desta etapa, esperamos que você se sinta preparado para enfrentar os desafios relacionados ao recebimento e à análise de Denúncias no âmbito da Ouvidoria Pública.

Desejamos que você esteja apto a reconhecer as características das Denúncias e a realizar o devido encaminhamento para a área responsável pela apuração dentro do órgão ou entidade em que atua.

É essencial estar atualizado sobre as atribuições das Ouvidorias Públicas na garantia dos direitos dos cidadãos, na prevenção de atos de corrupção e na busca constante pela melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Essas inovações contribuem para uma avaliação mais eficiente dos serviços públicos e para o aprimoramento da gestão pública.

Nunca se esqueça da importância da Ouvidoria na defesa dos direitos, na identificação e enfrentamento de irregularidades e, sobretudo, como instrumento fundamental para a consolidação da democracia.

12. REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Art. 74. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/659351>. Acesso em: 30 set. 2025.

BRASIL. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso à Informação – LAI. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: <https://www.rj.gov.br/tecnologia/node/141>. Acesso em: 30 set. 2025.

BRASIL. Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: <https://www.saude.rj.gov.br/ouvidoria/para-ouvidores/2017/06/lei-n-13-460-de-26-de-junho-de-2017>. Acesso em: 30 set. 2025.

BRASIL. Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: <https://www.rj.gov.br/tecnologia/node/141>. Acesso em: 30 set. 2025.

OUVIDORIAS ADMINISTRATIVAS: Encontro Nacional da Valorização. Estruturando um canal de denúncias: material do curso. 2025.

OUVIDORIAS ADMINISTRATIVAS: Encontro Nacional da Valorização. Proteção ao denunciante: material do curso. 2025.

PROGRAMA DE FORMAÇÃO CONTINUADA EM OUVIDORIA. Tratamento de denúncias em ouvidoria. 2018.

RIO DE JANEIRO (Estado). Constituição (1989). Constituição do Estado do Rio de Janeiro de 1989. Art. 129. Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 20 jul. 1989.

RIO DE JANEIRO (Estado). Lei n. 7.989, de 14 de junho de 2018. Dispõe sobre [...]. Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 15 jun. 2018. Disponível em: <http://alerjln1.alerj.rj.gov.br/contleinsf/c8aa0900025feef6032564ec0060dfff/b66e1562bf96225f832582b1005bdff5?OpenDocument>. Acesso em: 30 set.2025

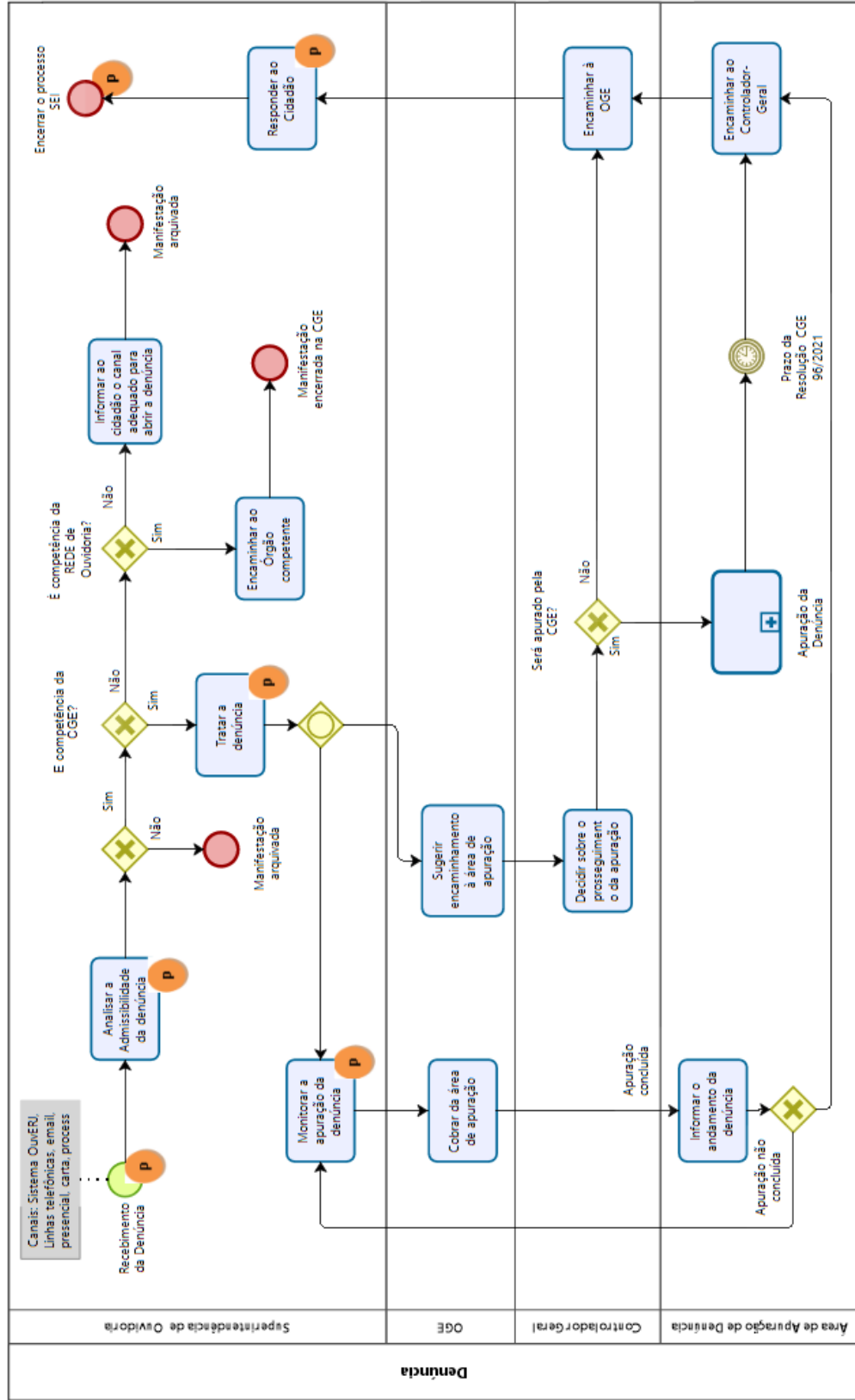
RIO DE JANEIRO (Estado). Decreto n. 46.475, de 25 de outubro de 2018. Dispõe sobre [...]. Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 26 out. 2018. Disponível em: <https://leisestaduais.com.br/rj/decreto-n-46475-2018-rio-de-janeiro-dispoe-sobre-o-acesso> **ANEXO 1 – MODELO DE FLUXO DE DENÚNCIA DA CGE-RJ (Conforme Resolução CGE n.º 96/2019).**

RIO DE JANEIRO (Estado). Decreto n. 46.475, de 25 de outubro de 2018. Dispõe sobre [...]. Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 26 out. 2018. Disponível em: <https://leisestaduais.com.br/rj/decreto-n-46475-2018-rio-de-janeiro-dispoe-sobre-o-acesso-a-informacoes-previsto-no-inciso-xxxiii-do-caput-do-artigo-5-no-inciso-ii-do-3-do-artigo-37-e-no-2-do-artigo-216-todos-da-constituicao-da-republica-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 30 set. 2025.

RIO DE JANEIRO (Estado). Decreto n. 46.622, de 03 de abril de 2019. Dispõe sobre [...]. Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 4 abr. 2019. Disponível em: <https://leisestaduais.com.br/rj/decreto-n-46622-2019-rio-de-janeiro-regulamenta-a-lei-federal-no-13-460-de-26-de-junho-de-2017-que-dispoe-sobre-participacao-protecao-e-defesa-dos-direitos-do-usuario-de-servicos-publicos-institui-a-rede-de-ouvidorias-e-transparencia-do-poder-executivo-do-estado-do-rio-de-janeiro-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 30 set. 2025.

RIO DE JANEIRO (Estado). Decreto n. 48.727, de 03 de outubro de 2023. Dispõe sobre [...]. Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 4 out. 2023. Disponível em: <https://leisestaduais.com.br/rj/decreto-n-48727-2023-rio-de-janeiro-institui-no-ambito-do-poder-executivo-do-estado-do-rio-de-janeiro-o-sistema-ouverj-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 30 set. 2025.

ANEXO 1 – MODELO DE FLUXO DE DENÚNCIA DA CGE-RJ (Conforme Resolução CGE n.º 96/2019).



ANEXO 2 – MODELO DE InPO

INFORMAÇÃO PRELIMINAR DE OUVIDORIA

Resultado da triagem realizada pela Ouvidoria **XXXXX**

Protocolo:	XXXXXX OuvERJ	Recebido em:	XX/XX/XXXX
Secretaria/Órgão:	XXXXXX		
Macrotema:	XXXXXX		
Tema:	XXXXXX		

1. DENÚNCIA

Descreva aqui a manifestação do denunciante, tendo atenção para omitir dados que identifiquem denunciante, vítima ou testemunhas.

2. PESQUISA – DENÚNCIAS SEMELHANTES

Resultado:

- Não há registro de demandas precedentes e/ou correlatas ao objeto da denúncia.
 Sim. Há o registro de demandas precedentes e/ou correlatas ao objeto da denúncia.

3. TRATAMENTO DA OUVIDORIA

Neste item, a ouvidoria deve apresentar cada indício trazido, coletando novas informações que enriqueçam a manifestação. As informações podem ser retiradas de Portais de transparência, Consulta à Remuneração, etc.

4. DENUNCIADOS

Neste item, enumere cada denunciado e demonstre seu vínculo com a administração pública, como número de matrícula, cargo ou função. Essas informações podem ser retiradas de Portais de transparência, Consulta à Remuneração, etc.

5. OBSERVAÇÕES DA OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL

Neste item, a ouvidoria deve informar se foi solicitada complementação ao cidadão. Caso tenha sido solicitado, quais os dados foram solicitados e o qual foi a resposta do cidadão.

6. CONCLUSÕES PRELIMINARES DA OUVIDORIA

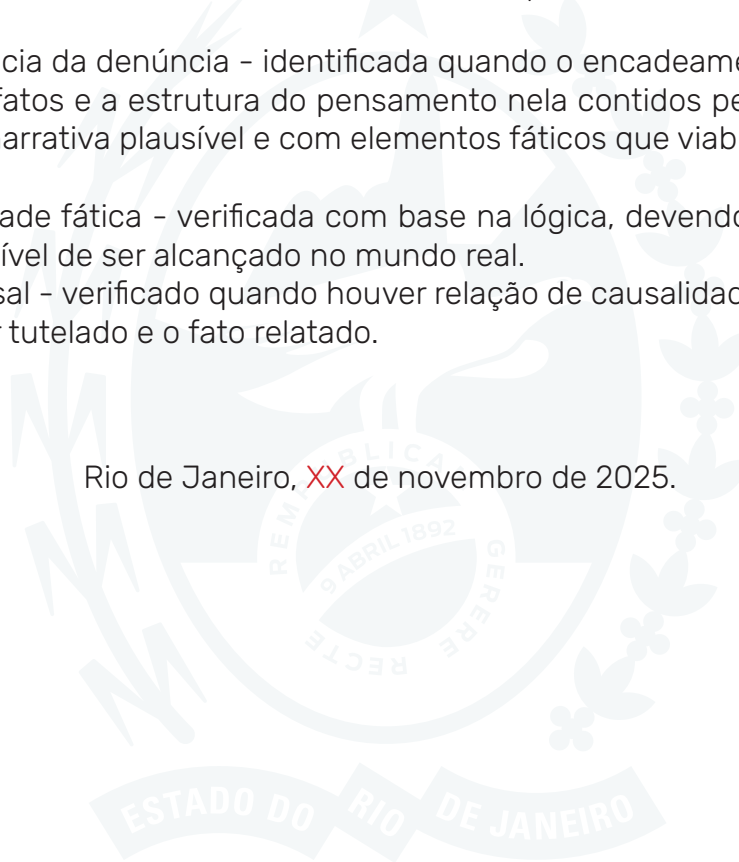
Concluída a triagem com vistas à admissão e ao tratamento de denúncias, observando as exigências mínimas de materialidade e de autoria, parece-nos correto afirmar que:

Há consistência da denúncia - 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.

Há possibilidade fática - verificada com base na lógica, devendo o objeto da denúncia ser passível de ser alcançado no mundo real.

Há nexos causal - verificado quando houver relação de causalidade entre o bem e/ou serviço a ser tutelado e o fato relatado.

Rio de Janeiro, XX de novembro de 2025.



ESCI

CGE  GOV
RJ