

GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Ouvidoria-Geral do Estado - OGE

**Instrução Normativa Conjunta nº 001/2023/OGE-OUVGER**

Altera a Instrução Normativa Nº. 004/2021 - Que estabelece as orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Estadual para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A **OUVIDORA-GERAL DO ESTADO**, no uso das atribuições legais que lhe confere os termos do inciso I, art. 41 da Lei Complementar nº 965, de 20 de dezembro de 2017, em conjunto com o **CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO**, no uso das atribuições legais que lhe confere os termos do inciso XXVI, art. 11 do Decreto n. 23.277, de 16 de outubro de 2018;

**CONSIDERANDO** a competência da Ouvidoria-Geral do Estado - OGE de “ouvir os reclamos da população a respeito dos serviços públicos encaminhando-os aos Órgãos responsáveis pelos mesmos e dando retorno aos reclamantes das medidas corretivas ou esclarecedoras tomadas pela Administração Pública Estadual, bem como manter o Governador informado sobre as reclamações ou queixas da população quanto à qualidade dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual”, nos termos do **Art. 112 da Lei Complementar nº. 965, de 20 de dezembro de 2017**; e ainda, que a Ouvidoria-Geral é subordinada hierarquicamente a Governadoria do Estado, de acordo com o **Art. 88 da referida Lei**.

**CONSIDERANDO** a competência da Ouvidoria-Geral do Estado - OGE de “formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos **Capítulos III e IV da Lei Federal nº. 13.460, de 2017**”, a atribuição de “receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula” no prazo legal, conforme **Art. 13 e Art. 16 da lei supracitada**, e ainda o dever que as Unidades Setoriais de Ouvidoria tem de informar e encaminhar à Ouvidoria-Geral do Estado a existência de denúncia em desfavor de autoridade de cargos políticos, nos termos do **Art. 13, § 3º do Decreto nº 24.950, de 13 de abril de 2020**; regulamenta a referida Lei Federal no âmbito Estadual, conforme disponibilizado através do Ofício Circular nº26/2020/CASACIVIL-DITELGAB a todos os Gestores; o **Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019**, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta previstos no § 2º do Art. 6º e no §1º do Art. 7º; a regulamentação da referida Lei no âmbito Estadual, foi norteadada pelo **Decreto nº. 25.854, de 04 março de 2021**, que institui a nível de Estado a Proteção à identidade dos denunciadores; e a **Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011**, que regula o acesso a informações previsto no inciso III do Art. 4º, no inciso III do Art. 6º, nos § 1º, § 2º e § 3º do Art. 25, inciso IV do Art. 32; e a **Portaria Conjunta nº. 35, de 28 de janeiro de 2021, da Ouvidoria-Geral e Controladoria-Geral do Estado**, que aprova o roteiro de tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual; as recomendações emanadas pela OGE sob o égide das **legislações vigentes e da Cartilha do Ouvidor e do Cidadão**, quanto aos procedimentos a serem adotados em suas práticas profissionais possibilitando a participação do cidadão na gestão do Estado;

**CONSIDERANDO** a **Lei Complementar nº. 758, de 02 de janeiro de 2014**, publicada no DOE nº 2371, de 02 de janeiro de 2014, pp. 2-7, o Art. 9º, inciso III e V, dispõe que compete à Controladoria Geral do Estado expedir atos normativos sobre procedimentos de controle e recomendações

para o aprimoramento, e proporcionar o estímulo e a obediência das normas legais, diretrizes administrativas, instruções normativas, estatutos e regimentos;

**CONSIDERANDO o Decreto nº. 23.277, de 16 de outubro de 2018**, publicado no DOE nº 190, de 17 de outubro de 2018, pp. 9-27, o inciso IV do Art. 3º dispõe uma das finalidades da CGE enquanto Órgão Central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, a de promover a implementação de procedimentos de prevenção e de combate à corrupção, bem como a política de transparência da gestão, no âmbito do Poder Executivo Estadual;

**CONSIDERANDO o Decreto nº 25.627, de 4 de dezembro de 2020**, que institui o Plano Estratégico de Rondônia para o período de 2019 a 2023 – Um Novo Norte, Novos Caminhos, que define dentro do Eixo Gestão e Estratégia enquanto sua 4ª Batalha, que o Estado deva ser “referência nacional no enfrentamento à corrupção”, levantando a bandeira do aprimoramento de instrumentos de controle, integridade, transparência e combate à corrupção, cabendo ao Estado prover essas melhorias a fim de garantir o cidadão de maior confiabilidade nas instituições;

**CONSIDERANDO a necessidade e importância de estabelecer as orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Estadual para o exercício das competências definidas pelos Capítulos III e IV da Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.**

## **R E S O L V E M:**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** - Esta instrução normativa estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do poder executivo estadual no âmbito das atividades relativas aos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta e indireta, de que trata a lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, ficando estabelecido que todas as ouvidorias setoriais ficarão subordinadas tecnicamente a Ouvidoria Geral do Estado, devendo seguir as diretrizes da OGE.

**Art. 2º** - As unidades de ouvidoria atuarão de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - colaborar com a integração das ouvidorias;
- III - zelar pela autonomia das ouvidorias;
- IV - promover a participação social como método de governo; e
- V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

**Art. 3º** - Para os efeitos desta Instrução Normativa, considera-se:

I - **unidade de ouvidoria**: unidades administrativas responsáveis pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades;

II - **reclamação**: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

III - **denúncia**: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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

V - **sugestão**: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual;

VI - **solicitação de providências**: pedido para adoção de providências por parte da

Administração;

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

VIII - **linguagem cidadã**: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

**Art. 4º** - Compete às unidades de ouvidoria, dentre outras atribuições:

I - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

II - acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;

III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV - promover a adoção de mediação e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;

V - analisar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

VIII - receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio dos canais de comunicação das Ouvidorias.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral do Estado deverá manter:

I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas por todas as ouvidorias do Poder Executivo Estadual;

II - sítio eletrônico que promova a interação entre a sociedade e a Administração Pública Estadual, bem como a divulgação de informações e estatísticas dos serviços prestados pelas ouvidorias públicas estaduais.

## **CAPÍTULO II**

### **DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES**

**Art. 5º** - Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Instrução Normativa.

**Art. 6º** - São gratuitos os procedimentos de que trata esta Instrução Normativa, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do usuário.

**Art. 7º** - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

**Art. 8º** - As manifestações deverão ser apresentadas obrigatoriamente em meio eletrônico, através do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, (Fala.BR) disponibilizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, vide a Portaria Conjunta nº. 35, de 27 de Janeiro de 2021, da Ouvidoria-Geral e Controladoria-Geral do Estado, que aprova o roteiro de tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual.

§ 1º As unidades de ouvidoria 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 a que estejam vinculadas na rede mundial de computadores.

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a unidade de ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

§ 3º A unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência, deverá encaminhá-la à unidade de ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

**Art. 9º** - As unidades de ouvidoria deverão responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

**Art. 10º** - As unidades de ouvidoria deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contados do seu recebimento, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, as unidades de ouvidoria deverão proceder à análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para adoção das providências necessárias.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 5º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 2º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva

§ 6º As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do Art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 7º A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

- I - expor os fatos conforme a verdade;
- II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III - não agir de modo temerário; ou
- IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

**Art. 11** - O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

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

**Art. 12** - 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.

**Art. 13** - A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

**Art. 14** - A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo estadual ou não sendo possível encaminhar para o órgão correto; ou

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 3º Cada Ouvidoria Setorial do Estado deverá informar e encaminhar à Ouvidoria-Geral do Estado a existência de denúncia em desfavor de autoridade de cargos políticos, nos termos do Art. 13, parágrafo 3º do Decreto Estadual nº. 24.950/2020.

**Art. 15** - As unidades de ouvidoria poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e de auxiliar na detecção e correção de irregularidades.

§ 1º As informações que constituam comunicações de irregularidade, mesmo que de origem anônima, deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 2º Recebida a denúncia de irregularidade, os órgãos apuratórios poderão arquivar e/ou, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.

§ 3º O procedimento investigatório preliminar mencionado no parágrafo anterior não poderá ter caráter punitivo.

**Art. 16** - As unidades de ouvidoria assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do Art. 31 da Lei nº. 12.527/2011 e Decreto Estadual nº. 25.854, de 04 de março de 2021, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§ 1º Caso indispensável à apuração dos fatos, o órgão apuratório deverá **requisitar** o nome do denunciante que será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante à terceiros.

§ 2º 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 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

**Art. 17** - As manifestações recebidas pelas diversos canais de comunicação deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema Fala.BR, conforme estabelece a Portaria Conjunta nº. 35, de 27 de Janeiro de 2021, que aprova o roteiro de tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual e o Regimento Interno da OGE.

### CAPÍTULO III

#### DOS PRAZOS ESPECIAIS

**Art. 18** - Quando do recebimento de demandas oriundas de órgãos externos (Ministério Público, Tribunal de Contas, Assembleia Legislativa, Controladoria Geral da União, Ouvidoria-Geral da União e outros congêneres), observar o prazo de cinco (5) dias para a devolutiva da resposta pela unidade setorial demandada ou área técnica responsável.

**Parágrafo único.** Quando do não cumprimento do prazo previsto no caput, a unidade de Ouvidoria concederá prazo complementar de 5 (cinco) dias corridos e, caso não seja atendido comunicará a Ouvidoria-Geral do Estado sobre o descumprimento.

**Art. 19** - As unidades de ouvidoria setoriais poderão utilizar os seguintes prazos em casos especiais, as quais envolvem:

§ 1º Saúde;

I – Casos que envolvam saúde com risco de morte (urgência) terão 12 (doze) horas de prazo.

II – Casos que envolvam saúde sem risco de morte (emergência) terão o prazo de 24 (vinte e quatro) horas podendo ser dilatado até 72 (setenta e duas) horas.

§ 2º Segurança;

I – Casos que envolvam risco a integridade física deverão ser atendidos no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

## CAPÍTULO IV

### DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 20** - O relatório quantitativo mensal das manifestações recebidas nas Ouvidorias deverão ser encaminhados à Ouvidoria-Geral do Estado até o 5 (quinto) dia do mês subsequente.

**Art. 21** -O gestor será notificado de eventual inércia no cumprimento das obrigações de transparência passiva, nos termos da Lei Federal nº. 13.460/2017. Persistindo o não atendimento da demanda, a Controladoria Geral do Estado deverá ser cientificada para a adoção das medidas cabíveis.

**Art. 22** - Caberá representação à Ouvidoria-Geral do Estado no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Instrução Normativa.

**Art. 23** - Os procedimentos para recebimento, análise e resposta a outras modalidades de pronunciamentos de usuários previstos no inciso V do Art. 2º da Lei nº. 13.460, de 2017, serão definidos nos termos do Decreto Federal nº. 9.681/2019.

**Art. 24** - São partes integrantes desta Instrução Normativa: **Anexo I - Fluxograma do tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual**, vide na Portaria Conjunta nº. 35, de 27 de Janeiro de 2021, que aprova o roteiro de tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual.

**Art. 25** - As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria-Geral do Estado.

**Art. 26** - É obrigatório a participação do Ouvidor/Interlocutor nas reuniões convocadas pela Ouvidoria-Geral.

**Art. 27** - As faltas injustificadas do Ouvidor/Interlocutor nas reuniões convocadas pela Ouvidoria-Geral poderá ensejar pedido de substituição do Ouvidor faltante ao gestor da unidade setorial.

**Art. 28** - Esta Instrução Normativa Conjunta entra em vigor na data de sua publicação, assegurada a publicidade do instrumento aos órgãos de controle.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

**ETELVINA DA COSTA ROCHA**

Ouvidora-Geral do Estado

**FRANCISCO LOPES FERNANDES NETTO** □

Controlador-Geral do Estado

**ANEXO I**  
**FLUXOGRAMA**  
**TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA NO ÂMBITO DO PODER**  
**EXECUTIVO ESTADUAL**

<b>OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO</b>	<b>CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO</b>
--------------------------------------	--

Palácio Rio Madeira – Centro Político Administrativo do Governo de Rondônia  
Av. Farquar, nº 2986 – Bairro Pedrinhas  
CEP 76801-470 – Porto Velho

Equipe

**E TELVINA DA COSTA ROCHA**

Ouvidora-Geral do Estado

**FRANCISCO LOPES FERNANDES NETTO**

Controlador-Geral do Estado

**ANEXO I**

**1. RECLAMAÇÃO**

A reclamação, via de regra, demonstrará uma insatisfação relativa à prestação de serviços públicos prestado pelo órgão/servidor, infraestrutura, tecnologia, projetos, bens móveis e imóveis entre outros. O Usuário expressa desagrado com um serviço prestado na forma de crítica ou opinião desfavorável. Nesse sentido, quando for recebida a reclamação na ouvidoria, deverão ser seguidas as orientações abaixo:

I - Acolher a manifestação;

II - As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, presencial, carta, telegrama, fax e outros, deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema Fala.BR;

III - Realizar a análise preliminar que consiste em:

a) verificar se realmente a manifestação é do tipo reclamação, em caso negativo, reclassificar.

b) verificar se a matéria é de competência daquela unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria e, caso não seja, registrar ou encaminhar via Fala.BR para a unidade de Ouvidoria Setorial correspondente, considerando a manifestação como encerrada naquela Ouvidoria.

c) no caso da matéria ser de competência daquela unidade setorial de Ouvidoria ou Órgão Central de Ouvidoria, coletar a maior quantidade possível de elementos para formar juízo quanto à aptidão da reclamação.

d) **observação:** Na análise preliminar **não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados**. A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo usuário, é possível encaminhar a manifestação à área técnica responsável.

e) identificado que a reclamação não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Plataforma Fala.BR.

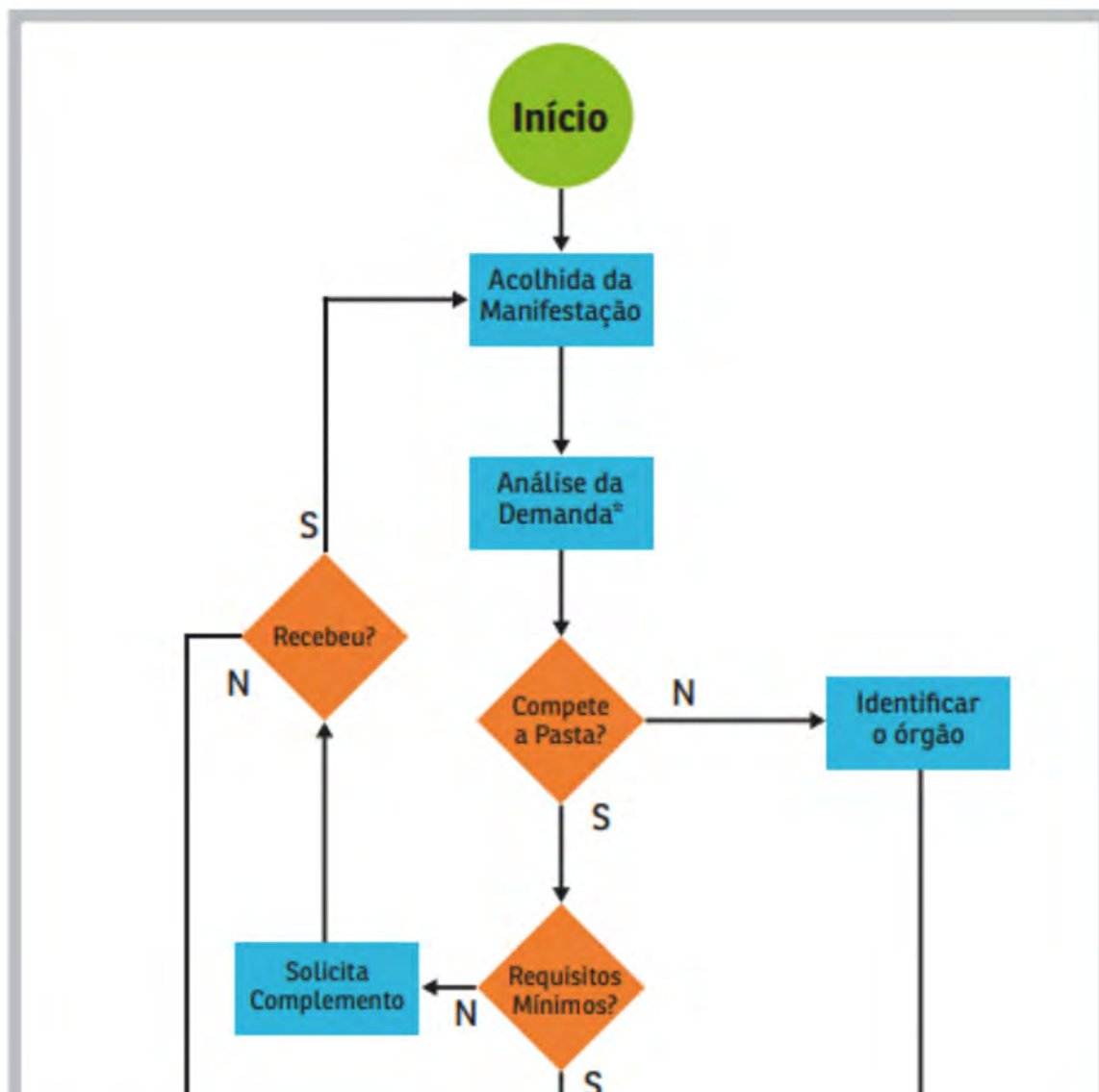
f) **observação:** O prazo para o cidadão complementar a demanda é de 20 dias improrrogáveis, caso o cidadão não responda, o sistema Fala.BR arquivará a manifestação de forma automática.

g) antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser **realizada a exclusão dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a reclamação**, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos, exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda, **mediante consentimento do cidadão ou por requisição da unidade apuratória**.

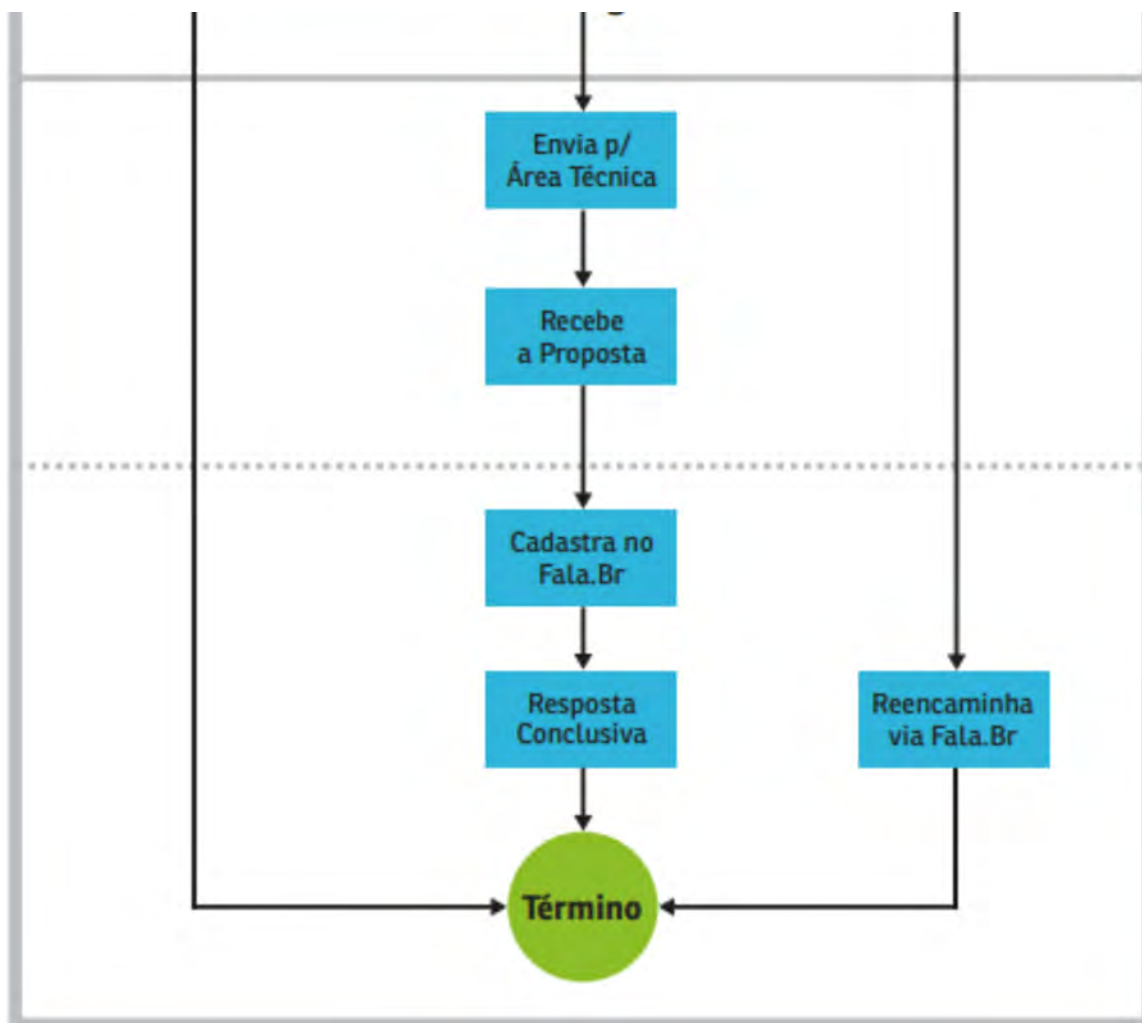
h) é obrigatória a consulta no sistema Fala.BR utilizando os filtros disponibilizados pelo sistema, para que seja identificado se o assunto informado na demanda não está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de **possíveis manifestações em duplicidade**, que deverão ser encerradas; ou então, demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que se encontra em apuração pela área técnica.

i) verificado que a reclamação é de competência da unidade setorial de Ouvidoria ou do Órgão Central de Ouvidoria, e caso possua os indícios mínimos de materialidade, deve-se tramitar a demanda atendendo a especificação do fluxo descrito.

### FLUXOGRAMA DE RECLAMAÇÃO







### 3. DENÚNCIA

Trata-se de uma manifestação que indica a prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Corregedoria-Geral, Controladoria Geral, Comissão de Ética, Serviço de Fiscalização, etc. Geralmente as denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação. Nesse tópico **não serão abordadas** denúncias envolvendo irregularidades praticadas por Gestor da Pasta ou denúncias de assédio moral e/ou sexual que terão tópicos apartados.

Deverão seguir as seguintes orientações quanto às denúncias recebidas nesta ouvidoria:

I - Acolher a manifestação;

II - As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, presencial, carta, telegrama, fax e outros, deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema Fala.BR;

III - Realizar a análise preliminar que consiste em:

a) verificar se realmente a manifestação é do tipo denúncia, em caso negativo, reclassificar.

b) verificar se a matéria é de competência daquela unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria e, caso não seja, registrar ou encaminhar via Fala.BR para a unidade de Ouvidoria Setorial correspondente, considerando a manifestação como encerrada naquela Ouvidoria.

c) **observação:** Caso seja identificado pelo profissional da ouvidoria que no teor da denúncia ou nos anexos apresentados contenha informações que possibilitem a identificação do demandante, faz-se necessário proceder com a exclusão dos dados, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos, exceto nos casos em que a identificação contida seja imprescindível para o tratamento da demanda, **mediante consentimento do cidadão ou por requisição da unidade apuratória.**

d) no caso da matéria ser de competência daquela unidade setorial de Ouvidoria/Órgão

Central de Ouvidoria, coletar a maior quantidade possível de elementos para formar juízo quanto à aptidão da denúncia.

e) **observação:** Na análise preliminar não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados. A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo usuário, é possível encaminhar a manifestação à área técnica responsável.

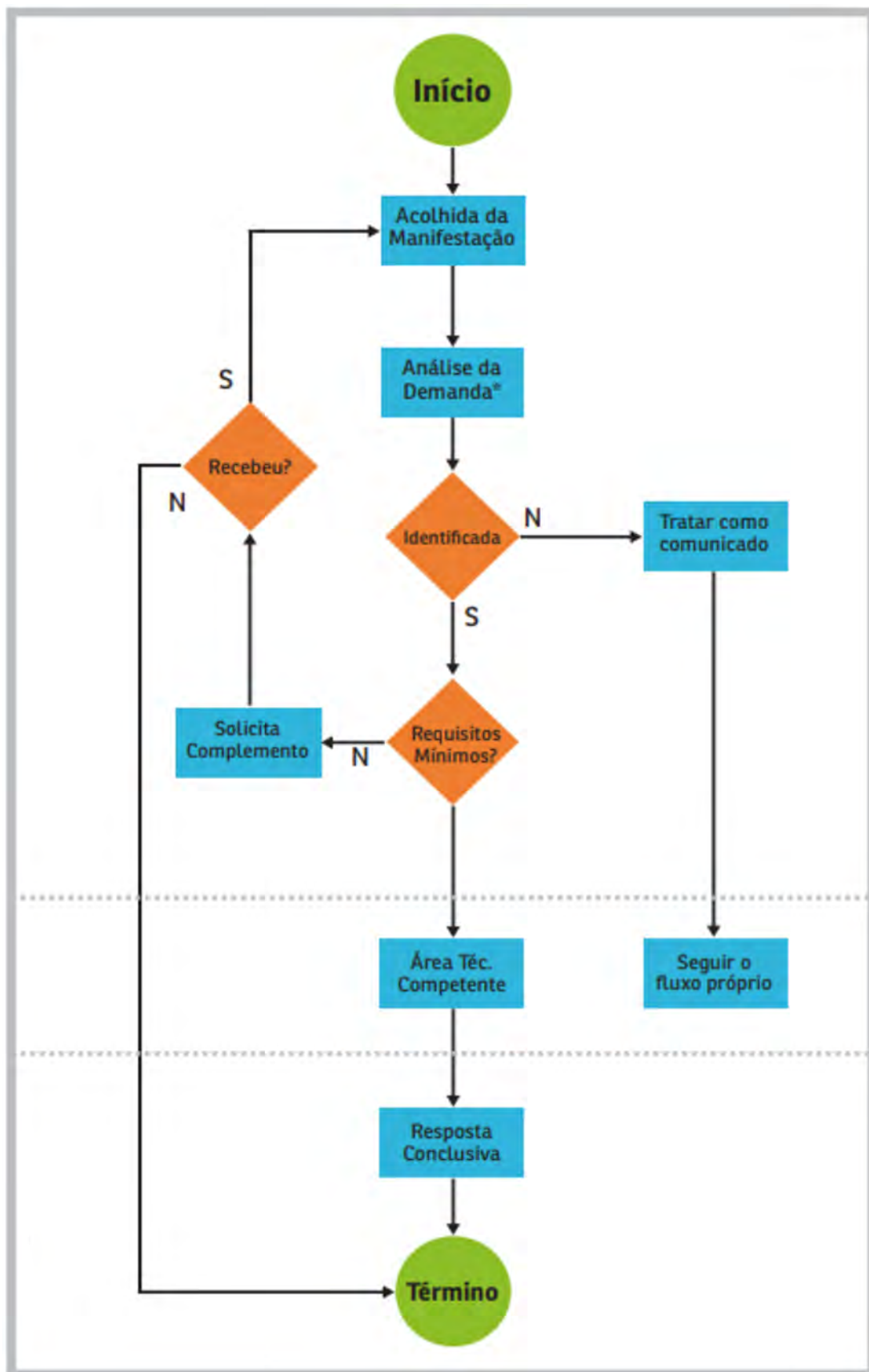
f) identificado que a denúncia não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR.

g) **observação:** O prazo para o cidadão complementar a demanda é de 20 dias improrrogável, caso o cidadão não responda, o sistema Fala.BR arquiva a manifestação de forma automática.

h) a unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado não teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de manifestações em duplicidade, a serem encerradas ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração.

i) nos casos das denúncias de competência da pasta que contenha os elementos mínimos de materialidade e autoria, deverá tramitar a manifestação atendendo a especificação do fluxo descrito.

### **FLUXOGRAMA DE DENÚNCIA**



\* **Seguir o fluxo próprio:** nos casos onde a denúncia anônima for de competência da pasta e possua todos os indicativos que confirmem a materialidade, encerra-se a demanda com resposta conclusiva no Fala.BR, informando o número do processo em que está sendo tramitada na área técnica competente. A Ouvidoria deverá reabrir a manifestação no sistema e inserir a resposta conclusiva, quando o processo for definitivamente concluído.

## 5. ELOGIO

O elogio apresenta-se como uma demonstração de reconhecimento, agradecimento ou

satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido no âmbito do Governo do Estado de Rondônia. Quando a manifestação recebida se tratar de elogio, deverá ser identificado se a demanda está relacionada ao serviço prestado de modo geral ou especificamente ao atendimento prestado por um agente ou servidor público, e seguir as seguintes orientações:

I - Acolher a manifestação;

II - As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria ou Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, presencial, carta, telegrama, fax e outros, deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema Fala.Br;

III - Realizar a análise preliminar que consiste em:

a) no caso específico do elogio, deverá observar se o serviço prestado ou agente/servidor público estão relacionados a unidade setorial de Ouvidoria ou Órgão Central de Ouvidoria e, caso não seja, registrar ou encaminhar via Fala.BR para a unidade de Ouvidoria Setorial correspondente, considerando a manifestação como encerrada naquela Ouvidoria.

b) identificado que o elogio não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR.

c) **observação:** O prazo para o cidadão complementar a demanda é de 20 dias improrrogável, caso o cidadão não responda, o sistema Fala.BR arquiva a manifestação de forma automática.

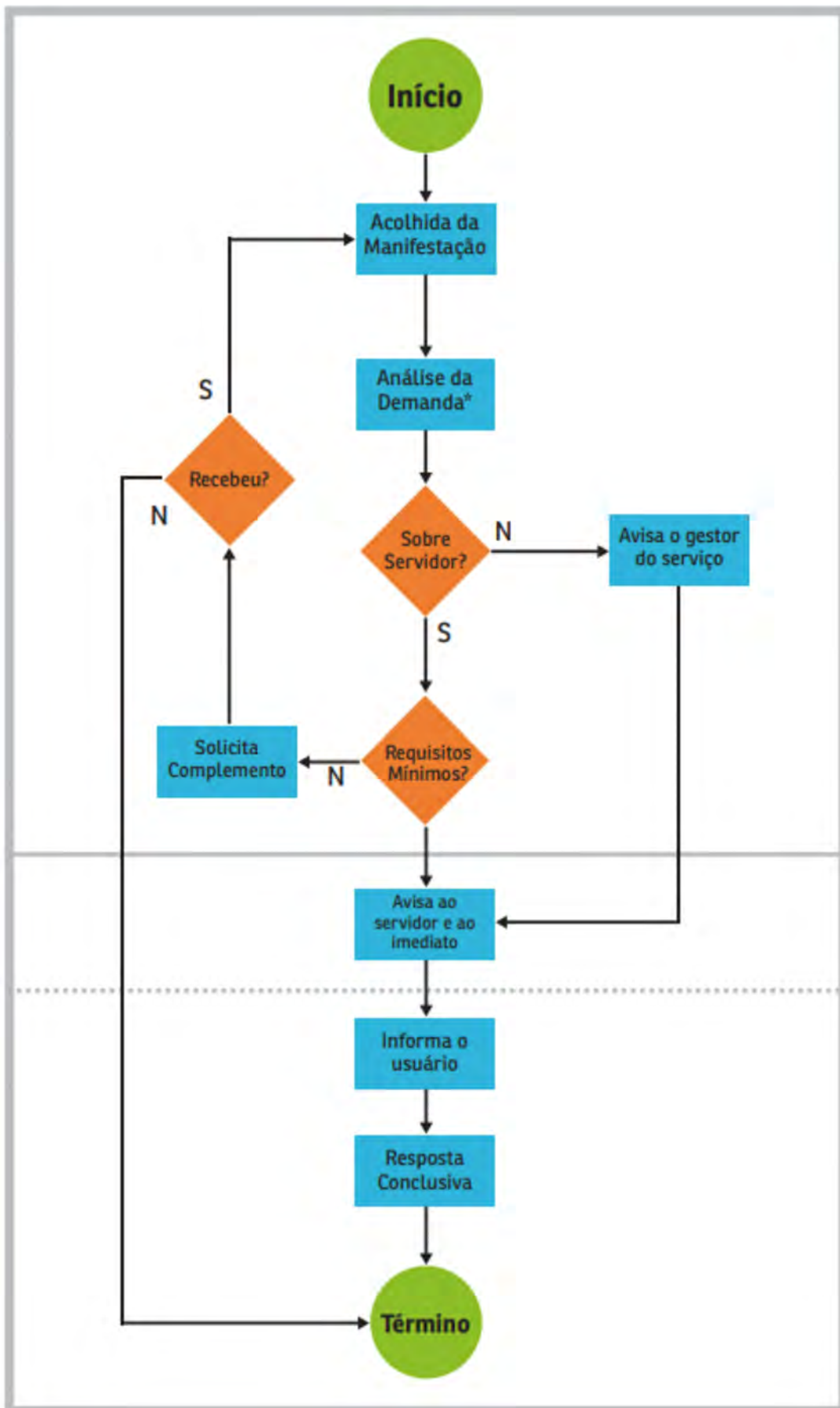
d) antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a exclusão dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou o elogio, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos, exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda, **mediante consentimento do cidadão**.

e) identificado que o elogio é de competência da unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria e caso possui os elementos necessários para o encaminhamento, deve-se tramitar a demanda ao Gestor da pasta, bem como a chefia imediata, através de processo SEI, e solicitar que seja transmitido ao agente/servidor público elogiado.

f) a manifestação deve ser encerrada no sistema Fala.BR com resposta conclusiva ao cidadão demandante, informando que o elogio foi encaminhado ao Gestor da pasta, bem como sua chefia imediata.

g) o encaminhamento deverá atender a especificação do fluxo descrito.

### **FLUXOGRAMA DE ELOGIO**



## 7. SUGESTÃO

Em sua maioria, a sugestão apresenta-se como uma ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos, ou seja, apresenta-se como uma tentativa de contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato do órgão ou serviço público prestado. Deverão seguir as seguintes orientações quanto à sugestão recebida nesta ouvidoria:

I - Acolher a manifestação;

II - As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, presencial, carta, telegrama, fax e outros, deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema Fala.BR;

III - Realizar a análise preliminar que consiste em:

a) verificar se realmente a manifestação é do tipo sugestão, em caso negativo, reclassificar.

b) no caso específico de sugestão, deverá observar se o tema proposto se relaciona às competências da pasta, caso não seja, registrar ou encaminhar via Fala.BR para a unidade de Ouvidoria Setorial correspondente, considerando a manifestação como encerrada naquela Ouvidoria.

c) identificado que a sugestão não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR.

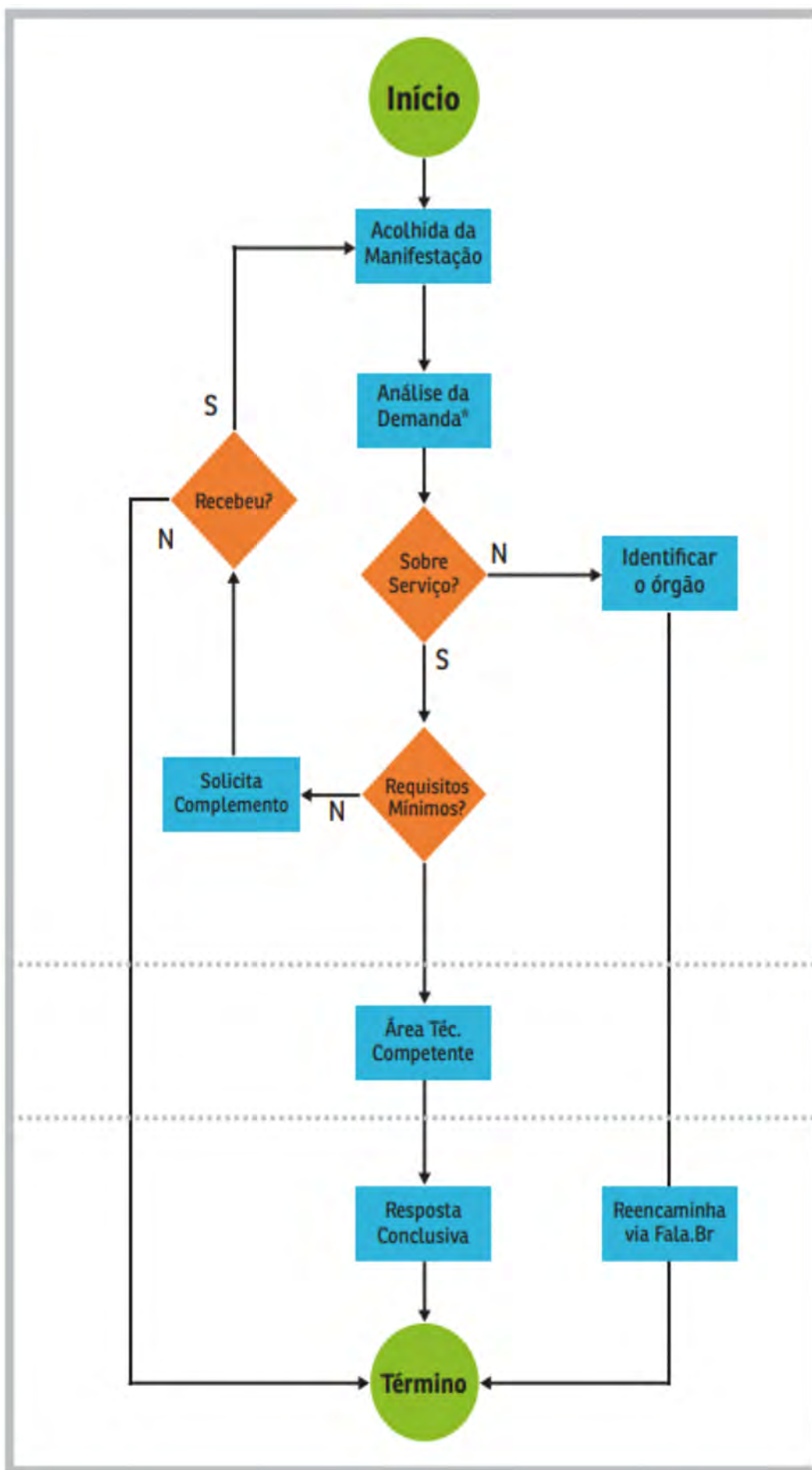
d) **observação:** O prazo para o cidadão complementar a demanda é de 20 dias improrrogável, caso o cidadão não responda, o sistema Fala.BR arquiva a manifestação de forma automática.

e) antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a exclusão dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a sugestão, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos, exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda, **mediante consentimento do cidadão**.

f) é obrigatória a consulta no Fala.BR utilizando os filtros disponibilizados pelo sistema, para que seja identificado se o assunto informado na demanda não está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de possíveis **manifestações em duplicidade**, que deverão ser encerradas; ou então, demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que se encontra em tramitação pela área técnica.

g) nos casos onde a sugestão apresente ideias de criações ou melhorias referentes aos serviços prestados pela pasta e tenha todos os elementos que possibilitem sua análise pela área técnica, deverá tramitar a manifestação atendendo a especificação do fluxo descrito.

### **FLUXOGRAMA DE SUGESTÃO**



## 9. SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS

Trata-se de pedido feito pelo usuário dos serviços públicos, para que os órgãos e entidades

da administração pública estadual adotem providências sobre determinado assunto. Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço, podendo ainda ser utilizada para comunicar problemas.

Seguir as orientações quanto à solicitação de providências requerida ao órgão, que deverá trazer assunto relacionado à competência da pasta:

I - Acolher a manifestação;

II - As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, presencial, carta, telegrama, fax e outros, deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema Fala.BR;

III - Realizar a análise preliminar que consiste em:

a) verificar se realmente a manifestação é do tipo solicitação, em caso negativo, reclassificar.

b) no caso específico de solicitação, deverá observar se o tema proposto se relaciona com as competências desta Pasta, caso não seja, deverá registrar ou encaminhar via Fala.BR para a ouvidoria de competência e considerar a manifestação como encerrada;

c) identificado que a solicitação não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR.

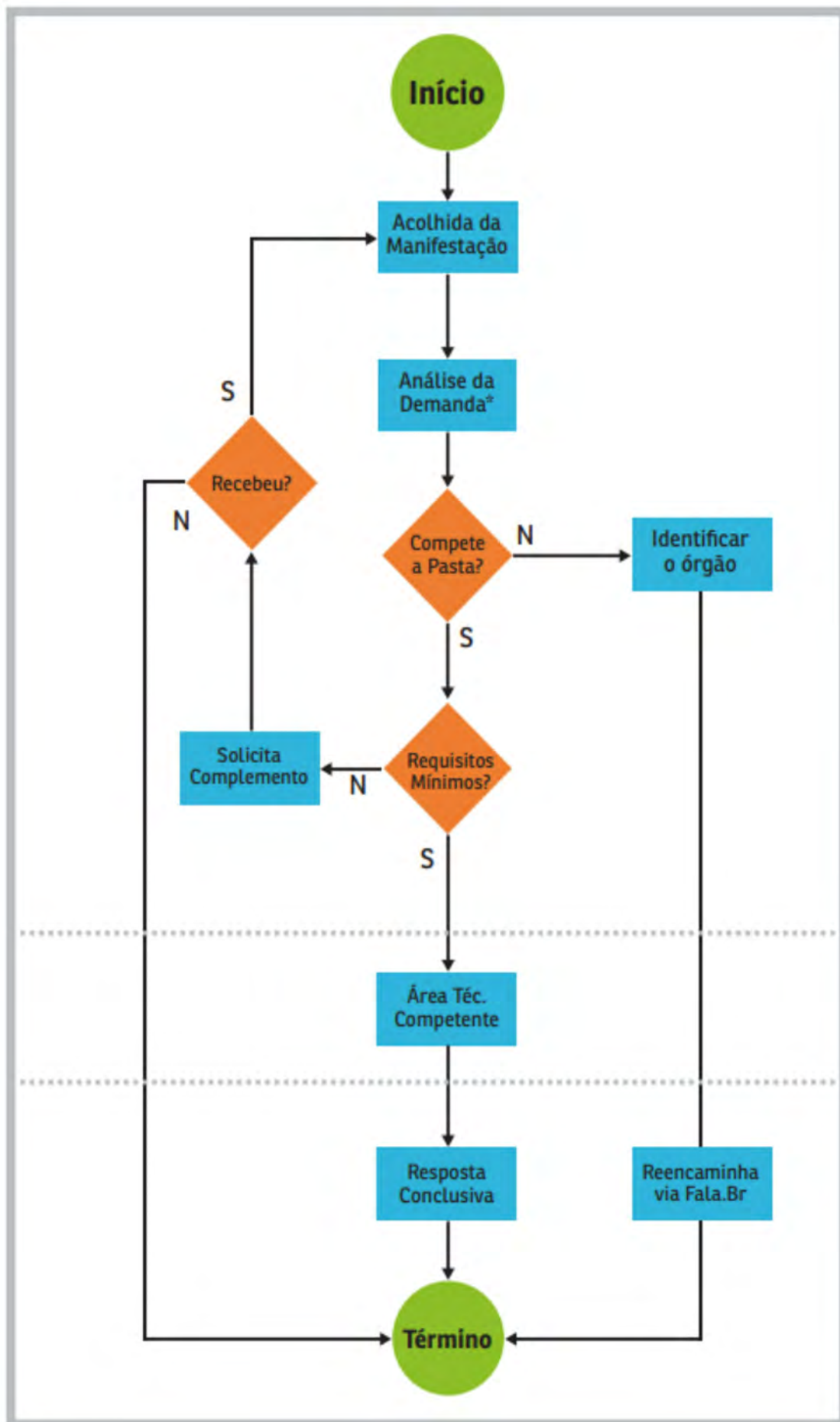
d) **observação:** O prazo para o cidadão complementar a demanda é de 20 dias improrrogável, caso o cidadão não responda, o sistema Fala.BR arquiva a manifestação de forma automática.

e) antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a exclusão dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a solicitação, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos, exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda;

f) e nos casos em que a solicitação é de competência da Pasta e tem todos os indicativos que confirmem a materialidade, deve - se tramitar atendendo a especificação do fluxo descrito.

### **FLUXOGRAMA DE SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS**





## 11. DENÚNCIA DE IRREGULARIDADE

Trata-se de demanda que contém informações de origem anônima, comunicando reclamações, irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, cuja

solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Corregedoria-Geral, Controladoria Geral, Comissão de Ética, Serviço de Fiscalização etc. Geralmente, envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como reclamações do serviço público prestado, do atendimento ou procedimentos formais e burocráticos.

Nesse tópico **não serão abordadas** denúncias envolvendo irregularidades praticadas por Gestor da Pasta ou denúncias de assédio moral e/ou sexual que terão tópicos apartados.

Deverão seguir as seguintes orientações quanto às denúncias recebidas na ouvidoria:

I - Acolher a manifestação;

II - As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, presencial, carta, telegrama, fax e outros, deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema Fala.BR.

III - Realizar a análise preliminar que consiste em:

a) verificar se realmente a manifestação é do tipo denúncia, em caso negativo, reclassificar.

b) verificar se a matéria é de competência daquela unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria e, caso não seja, registrar ou encaminhar via Fala.BR para a unidade de Ouvidoria Setorial correspondente, considerando a manifestação como encerrada naquela Ouvidoria.

c) caso a denúncia anônima não apresente as informações mínimas indispensáveis para proceder com a apuração, por ser muito genérica e não possibilitar a identificação da irregularidade, ou não possuir indícios mínimos de materialidade, a manifestação deverá ser encerrada, informando os motivos e razões da conclusão.

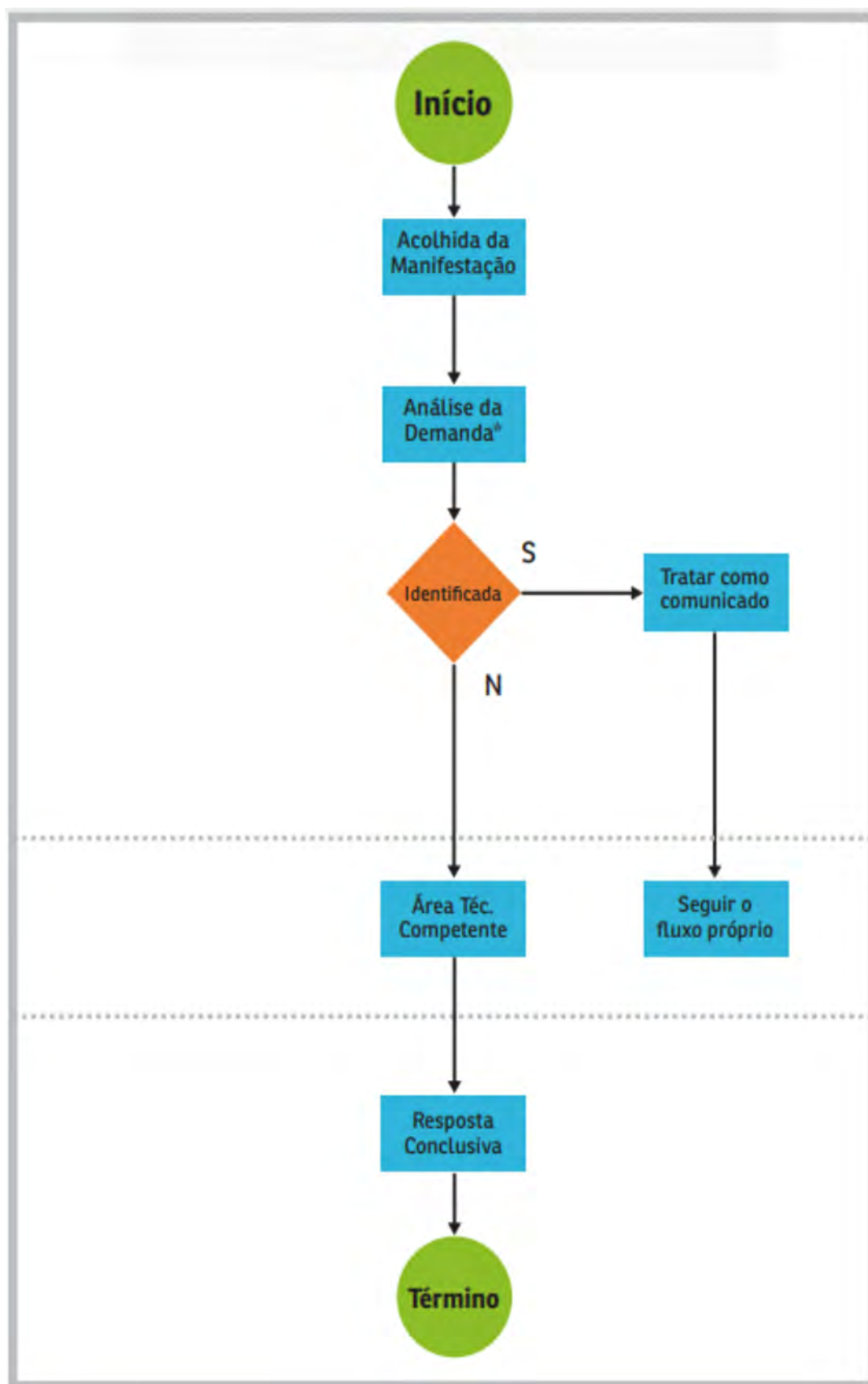
d) **observação:** No caso de dúvida sobre a veracidade das informações oriundas de denunciante anônimo, a Ouvidoria deverá optar pelo encaminhamento para apuração, afinal a unidade de apuração poderá abrir um procedimento de investigação preliminar, para levantar mais informações.

e) somente se admite recusa de manifestação quando se tratar de denúncia descabida, vazia, vaga, com total ausência de indício de materialidade e autoria.

f) nos casos onde a denúncia seja de competência da pasta e possua todos os indicativos que confirmem a materialidade, encerra-se a demanda com resposta conclusiva no Fala.BR, informando o número do processo em que está sendo tramitada na área técnica competente. A Ouvidoria deverá reabrir a manifestação no sistema e inserir a resposta conclusiva, quando o processo for definitivamente concluído.

g) deverá ser tramitada atendendo à especificação do fluxo descrito.

### **FLUXOGRAMA DE DENÚNCIA DE IRREGULARIDADE**



**\*Seguir o fluxo próprio:** nos casos onde a denúncia for de competência da pasta e possua todos os indicativos que confirmem a materialidade, encerra-se a demanda com resposta conclusiva no Fala.BR, informando o número do processo em que está sendo tramitada na área técnica competente. A Ouvidoria deverá reabrir a manifestação no sistema e inserir a resposta conclusiva, quando o processo for definitivamente concluído.

### 13. DENÚNCIA ENVOLVENDO IRREGULARIDADES PRATICADAS POR GESTOR

Trata-se de uma manifestação que indica a prática de irregularidade ou ato ilícito praticada

pelo Gestor da pasta, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Corregedoria-Geral, Controladoria Geral, Comissão de Ética, etc. Geralmente as denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação.

Conforme art. 13, § 3º do Decreto nº 24.950, de 13 de abril de 2020, as unidades setoriais deverão informar ao Órgão Central do Sistema, a Ouvidoria Geral do Estado, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

Deverão seguir as seguintes orientações quanto às denúncias com este teor recebidas nesta ouvidoria:

I - Acolher a manifestação;

II - As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, presencial, carta, telegrama, fax e outros, deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema Fala.BR;

III - Realizar a análise preliminar que consiste em:

a) verificar se realmente a manifestação é do tipo denúncia, em caso negativo, reclassificar.

b) denúncias de gestores que aportarem em qualquer ouvidoria setorial deverão ser encaminhadas à Ouvidoria Geral do Estado, e a OGE será responsável pelo tratamento, encaminhamentos e monitoramento.

c) **observação:** Caso seja identificado pelo profissional da ouvidoria que no teor da denúncia ou nos anexos apresentados contenha informações que possibilitem a identificação do demandante, faz-se necessário proceder com a exclusão dos dados, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos, exceto nos casos em que a identificação contida seja imprescindível para o tratamento da demanda, **mediante consentimento do cidadão ou por requisição da unidade apuratória.**

d) a manifestação **deverá ser encaminhada à Ouvidoria Geral do Estado**, nos termos do Art. 13, § 3º do Decreto nº. 24.950/2020, que fará o devido tratamento, observado este fluxo de encaminhamento.

e) compete à Ouvidoria Geral do Estado, coletar a maior quantidade possível de elementos para formar juízo quanto à aptidão da denúncia.

f) **observação:** Na análise preliminar não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados. A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo usuário, é possível encaminhar a manifestação à área técnica responsável.

g) caso a denúncia não apresente as informações mínimas indispensáveis para proceder com a apuração, por ser muito genérica e não possibilitar a identificação da irregularidade, ou não possuir indícios mínimos de materialidade; a manifestação deverá ser encerrada, por meio de despacho fundamentado informando os motivos e razões do arquivamento.

h) **observação:** No caso de dúvida sobre a veracidade das informações oriundas de denunciante anônimo, a Ouvidoria deverá optar pelo encaminhamento para apuração, afinal a unidade de apuração poderá abrir um procedimento de investigação preliminar, para levantar mais informações.

i) identificado que a **denúncia** não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR.

j) **observação:** O prazo para o cidadão complementar a demanda é de 20 dias improrrogável, caso o cidadão não responda, o sistema Fala.BR arquiva a manifestação de forma automática.

k) somente se admite recusa de manifestação quando se tratar de denúncia descabida, vazia, vaga, com total ausência de indício de materialidade e autoria.

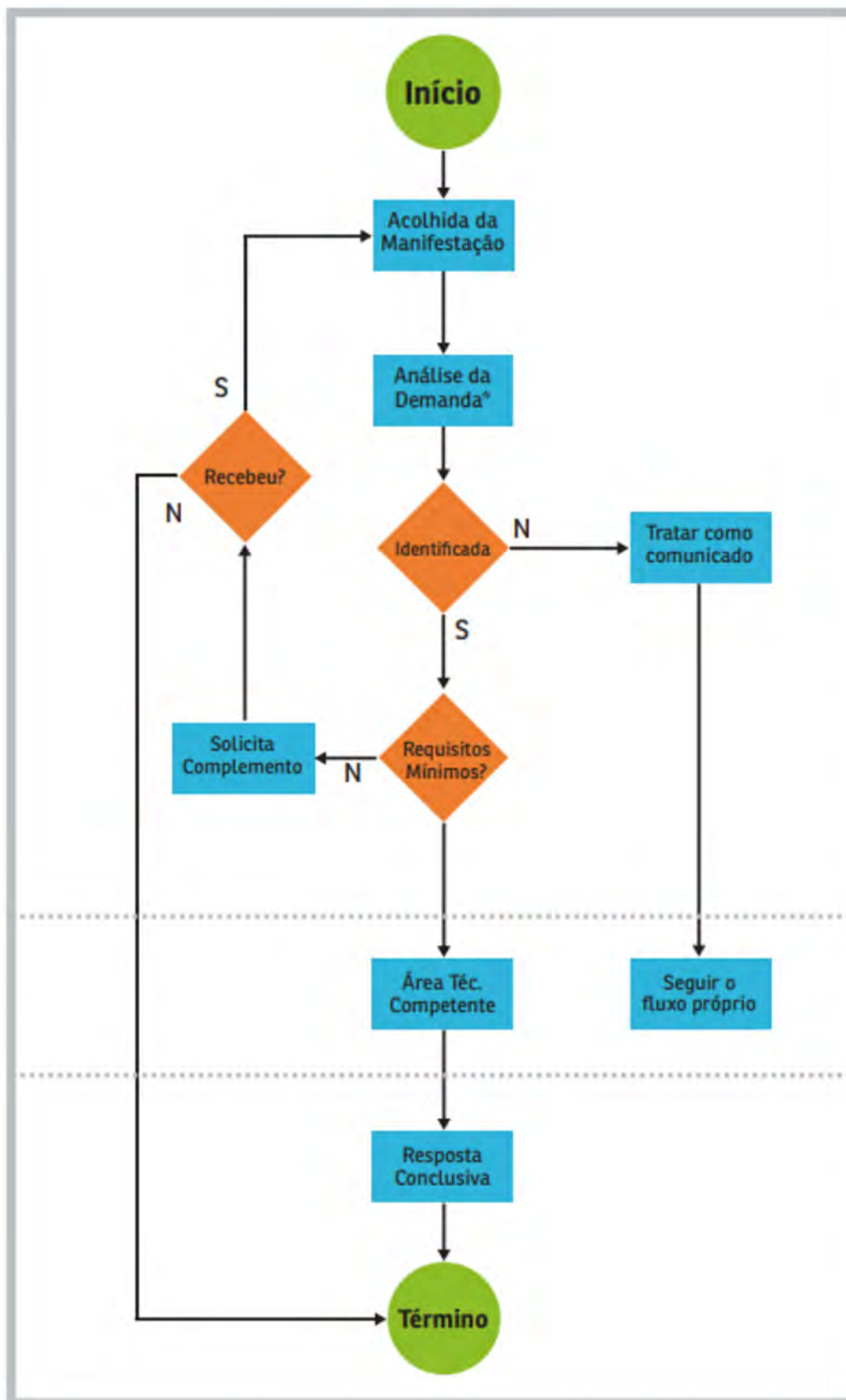
l) em todos os casos, antes de encaminhar à área técnica responsável, **a Ouvidoria Geral do Estado** deverá realizar a exclusão dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a denúncia, tanto do espelho da manifestação, quanto dos anexos.

m) incluir as telas referentes às pesquisas de confirmação do servidor envolvido no Portal da Transparência.

n) a unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de manifestações em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração.

o) nos casos das denúncias que contenham os elementos mínimos de materialidade e autoria, deve-se tramitar a demanda à Controladoria Geral do Estado, através de Processo SEI e encerra-se a demanda com resposta conclusiva no Fala.BR, informando o número do processo em que está sendo tramitada na área técnica competente.

### **FLUXOGRAMA DE DENÚNCIA ENVOLVENDO IRREGULARIDADES PRATICADAS POR GESTOR**



**\*Seguir o fluxo próprio:** nos casos onde a denúncia for de competência da pasta e possua todos os indicativos que confirmem a materialidade, encerra-se a demanda com resposta conclusiva no Fala.BR, informando o número do processo em que está sendo tramitada na área técnica competente. A Ouvidoria deverá reabrir a manifestação no sistema e inserir a resposta conclusiva, quando o processo for definitivamente concluído.

## 15. DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO TRABALHO

Trata-se de uma manifestação que indica a prática de assédio moral ou sexual no trabalho, praticada pelo superior hierárquico, pelos pares ou de forma ascendente (subordinado para com o superior hierárquico), cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Corregedoria-Geral, Controladoria Geral, Comissão de Ética, etc.

I - Acolher a manifestação;

II - As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, presencial, carta, telegrama, fax e outros, deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema Fala.BR;

III - Realizar a análise preliminar que consiste em:

a) verificar se realmente a manifestação é do tipo denúncia, em caso negativo, reclassificar.

b) verificar se a matéria é de competência daquela unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria e, caso não seja, registrar ou encaminhar via Fala.BR para a unidade de Ouvidoria Setorial correspondente, considerando a manifestação como encerrada naquela Ouvidoria.

c) **observação:** Caso seja identificado pelo profissional da ouvidoria que no teor da denúncia ou nos anexos apresentados contenha informações que possibilitem a identificação do demandante, faz-se necessário proceder com a exclusão dos dados, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação contida seja imprescindível para o tratamento da demanda, **mediante consentimento do cidadão ou por requisição da unidade apuratória.**

d) no caso da matéria ser de competência daquela unidade setorial de Ouvidoria, a manifestação **deverá ser encaminhada à Ouvidoria Geral do Estado**, que fará o devido tratamento, observado este fluxo de encaminhamento.

e) compete a Ouvidoria-Geral do Estado, coletar a maior quantidade possível de elementos para formar juízo quanto à aptidão da denúncia;

f) **observação:** Na análise preliminar não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados. A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo usuário, é possível encaminhar a manifestação à área técnica responsável.

g) caso a **denúncia** não apresente as informações mínimas indispensáveis para proceder com a apuração, por ser muito genérica e não possibilitar a identificação da irregularidade, ou não possuir indícios mínimos de materialidade, a manifestação deverá ser encerrada, por meio de despacho fundamentado informando os motivos e razões do arquivamento;

h) **observação:** No caso de dúvida sobre a veracidade das informações oriundas de denunciante anônimo, a Ouvidoria deverá optar pelo encaminhamento para apuração, afinal a unidade de apuração poderá abrir um procedimento de investigação preliminar, para levantar mais informações.

i) identificado que a **denúncia** não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR.

j) **observação:** O prazo para o cidadão complementar a demanda é de 20 dias improrrogável, caso o cidadão não responda, o sistema Fala.BR arquivará a manifestação de forma automática.

k) somente se admite recusa de manifestação quando se tratar de denúncia descabida, vazia, vaga, com total ausência de indício de materialidade e autoria.

l) em todos os casos, antes de encaminhar à área técnica responsável, **a Ouvidoria-Geral do Estado** deverá realizar a exclusão dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a denúncia, tanto do espelho da manifestação, quanto dos anexos.

m) incluir as telas referentes às pesquisas de confirmação do servidor envolvido no Portal da Transparência.

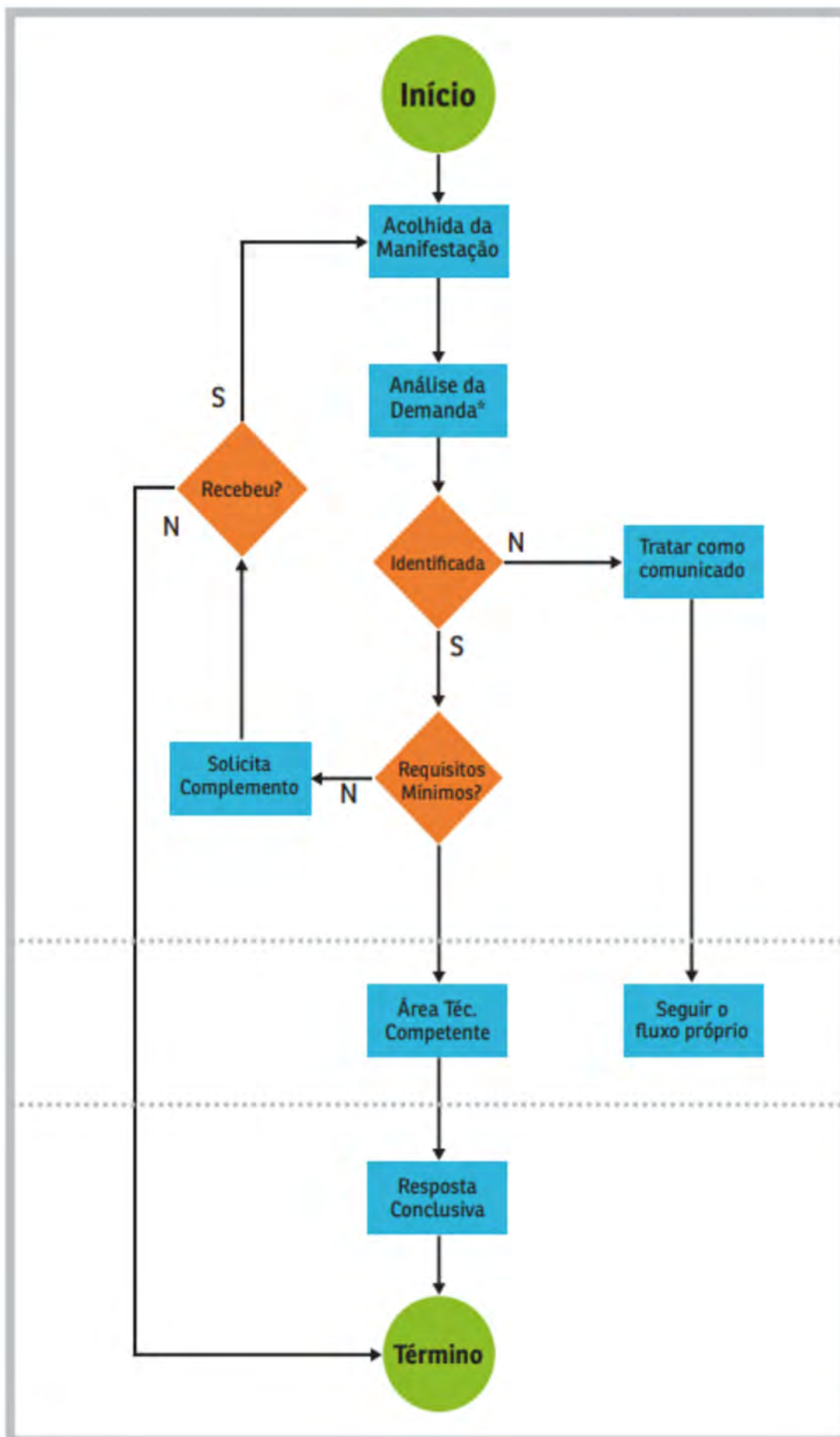
n) a unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de manifestações em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser

atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração.

o) nos casos das denúncias que contenha os elementos mínimos de materialidade e autoria, deve-se tramitar a demanda à Corregedoria Geral do Estado, através de Processo SEI e encerra-se a demanda com resposta conclusiva no Fala.BR, informando o número do processo em que está sendo tramitada na área técnica competente.

### **FLUXOGRAMA DE DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO TRABALHO**





## 17. MANIFESTAÇÕES DO TITULAR DE DADOS PESSOAIS

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei Federal 13.709/2018) garante uma série de direitos aos titulares de dados pessoais, seja quanto a existência de tratamento de seus dados, acesso,

correção, anonimização, bloqueio e eliminação, como também informações sobre compartilhamento de dados, revogação de seu consentimento e outras garantias elencadas na LGPD, que podem ser exercidas a qualquer momento e mediante requisição.

As petições e reclamações do titular de dados devem ser direcionados ao canal de atendimento da Ouvidoria-Geral do Estado de Rondônia - OGE/RO através do portal Fala.BR – Rondônia (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RO/Manifestacao/RegistrarManifestacao>). As demandas que aportarem na unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria por e-mail, telefone, carta, telegrama, fax, presencialmente ou por qualquer outro meio, devem ser registradas no sistema Fala.BR.

As etapas para atendimento da manifestação do titular de dados são as seguintes:

I - Acolher a manifestação pelo canal oficial (Fala.BR);

II - Analisar preliminarmente a demanda, verificando:

a) se a manifestação é do Titular de Dados Pessoais, em caso negativo, reclassificar;

b) se a matéria é de competência daquela unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria, caso não seja, registrar no sistema Fala.BR e encaminhar via SEI para a unidade de Ouvidoria Setorial correspondente;

c) se a unidade gestora não possui Ouvidor/Interlocutor, a demanda será encaminhada para o Gabinete da unidade e este direcionará para o seu Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais.

III - Identificar se a manifestação apresenta as informações mínimas, caso contrário, deverá ser solicitada a complementação das informações ao titular de dados via Fala.BR.;

a) o prazo para o titular de dados complementar a demanda é de 20 dias improrrogáveis, conforme a Lei nº 13.460/17;

b) caso o titular de dados não responda no prazo, o sistema Fala.BR arquiva a manifestação de forma automática.

IV - Analisar se é um caso de incidente de segurança relacionado à LGPD e:

a) em caso positivo, a demanda seguirá o Plano Geral de Respostas a Incidentes de Segurança e Remediação criado pelo CGPD;

b) não sendo identificado como um incidente de segurança, a demanda será encaminhada para área técnica competente.

V - A unidade de Ouvidoria Setorial correspondente, encaminhará a manifestação do titular de dados para o seu Encarregado com cópia para o Comitê Gestor de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - CGPD e para a Controladoria Geral do Estado - CGE para conhecimento;

VI - Quando o Ouvidor/Interlocutor for o próprio Encarregado/DPO da sua unidade, deverá encaminhar diretamente a demanda para o conhecimento do CGPD e da CGE;

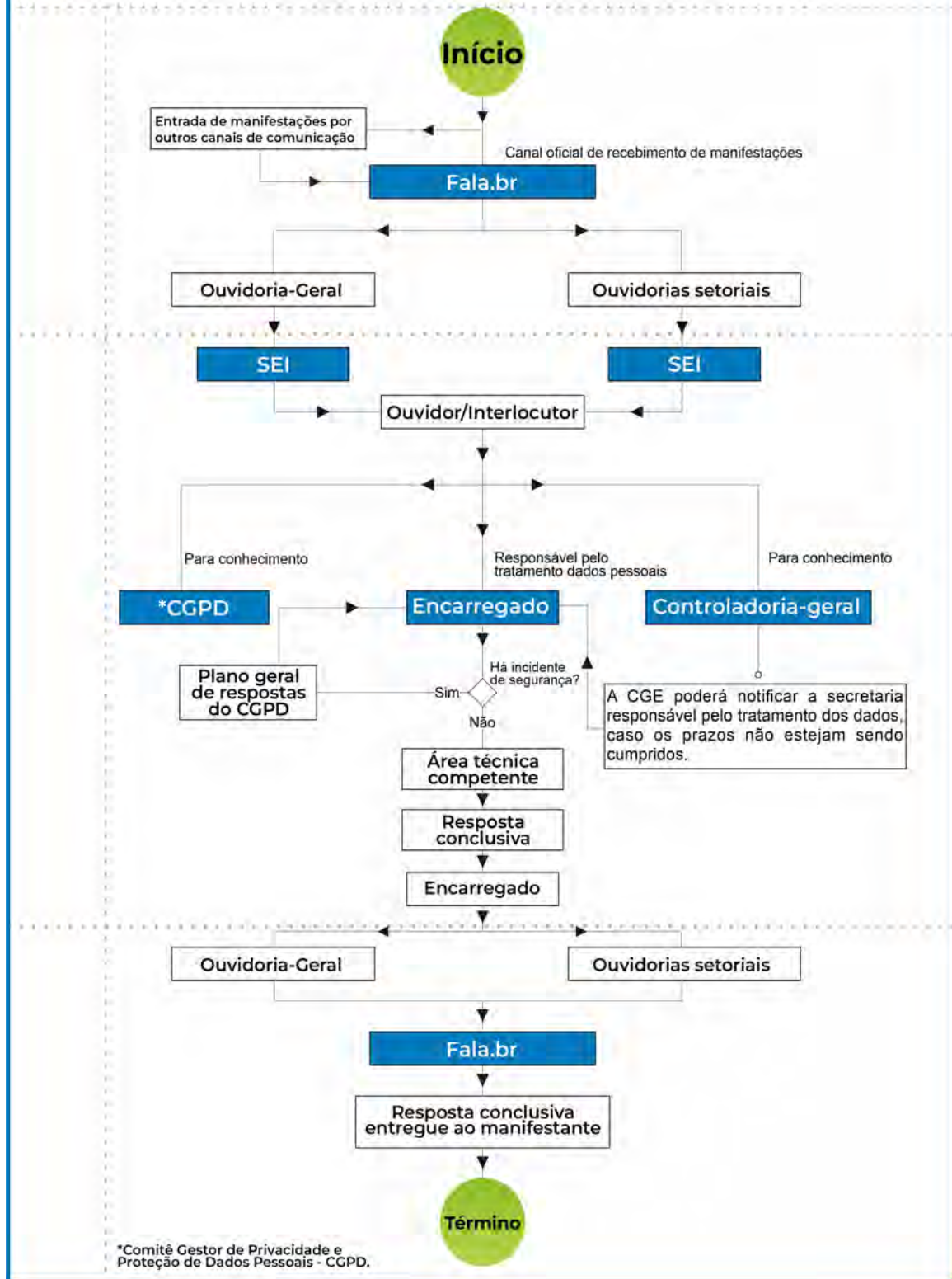
VII - A unidade setorial de Ouvidoria/Órgão Central de Ouvidoria encaminhará a resposta conclusiva da área técnica ao manifestante via Fala.BR.

A CGE poderá notificar o órgão e o encarregado pelo tratamento de dados pessoais, caso os prazos da Lei nº 13.460/17, não estejam sendo cumpridos.

## **FLUXOGRAMA DE MANIFESTAÇÕES DO TITULAR DE DADOS**

# FLUXOGRAMA

## Manifestações do titular de dados



Documento assinado eletronicamente por **ETELVINA DA COSTA ROCHA**, **Ouvidor(a)**, em 21/03/2023, às 13:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Francisco Lopes Fernandes Netto, Controlador-Geral**, em 23/03/2023, às 10:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0036738501** e o código CRC **D3256936**.

**Referência:** Caso responda esta Instrução Normativa, indicar expressamente o Processo nº 0068.063259/2021-10

SEI nº 0036738501