



Orientação Técnica de Ouvidoria 0001/2020

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	Todas Unidades Orçamentárias
ASSUNTO:	OUVIDORES - PROCESSO DE NOMEAÇÃO - ATRIBUIÇÕES - CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

ATRIBUIÇÕES DAS OUVIDORIAS SETORIAIS
- COMPETÊNCIAS RELACIONADAS À
TRANSPARÊNCIA E ACESSO À
INFORMAÇÃO - CLASSIFICAÇÃO DE
INFORMAÇÕES SIGILOSAS - SANÇÃO A
QUEM IMPEDIR A ATUAÇÃO DO OUVIDOR

Cuiabá - MT
Fevereiro/2020

1 ORIENTAÇÃO TÉCNICA - ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR - LIVRE ACESSO A DOCUMENTOS

INTRODUÇÃO

A Controladoria Geral do Estado CGE, órgão superior de controle interno do Poder Executivo estadual, executa as suas atribuições de controle em decorrência de previsão instituída pela Constituição de Mato Grosso (art. 52, § 2º). Trata-se de órgão autônomo, permanente e essencial ao Controle Interno do Poder Executivo Estadual, conforme disposição dos artigos 70 e 74 da Constituição Federal e 52 da Constituição Estadual.

A CGE é responsável pelas atividades de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção, ouvidoria, incremento da transparência de gestão no âmbito da Administração pública estadual e de proteção ao patrimônio público do Estado de Mato Grosso. O controle prévio das atividades da Administração e a prevenção da ocorrência de riscos e danos ao erário podem ser implementados de diversas formas, incluída a emissão de Orientações Técnicas, de caráter geral, destinadas aos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual.

De acordo com o art. 2º da Resolução nº 003, do Conselho Superior de Controle Interno do Poder Executivo - CSCI, a Orientação Técnica de Ouvidoria se presta a disciplinar as ações do Ouvidor, o tempo de resposta das manifestações e outros assuntos relacionados a esta macrofunção vinculada à CGE.

As Ouvidorias Setoriais e Especializadas ficam vinculadas operacionalmente à Controladoria Geral, que exerce a macrofunção por meio da Secretaria-Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, o órgão central do sistema. As unidades compostas por ouvidores escolhidos em votação direta, de acordo com leis específicas, mandato fixo e competências previamente definidas, também se vinculam ao sistema de ouvidorias públicas.

Esta Orientação Técnica possui teor normativo, sua validade foi buscada a partir dos resultados de consultas formais, práticas administrativas e de entendimentos pacíficos da CGE, como forma de nortear determinadas condutas da Administração. No caso presente a mesma possui efeitos de caráter geral, a Orientação Técnica de Ouvidoria é endereçada a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual.

DESENVOLVIMENTO

De acordo com a rota traçada pela Constituição Federal, institui-se um microsistema jurídico de transparência de informações públicas e proteção de dados pessoais em poder da Administração. Assim, a Lei nº 13.460, de 2017, reforça que as Ouvidorias são responsáveis pela promoção, acompanhamento e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Em Mato Grosso a regulamentação adveio por meio do Decreto nº 195, de 12 de agosto de 2019. A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei Acesso à Informação (LAI), permite o acesso da população às informações e dados sobre políticas públicas e ações administrativas, e sua aplicação foi regulamentada por meio do Decreto nº 1.973, de 25 de novembro de 2013.

Em sentido inverso, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, de 14 de agosto de 2018, impõe a proteção aos dados sensíveis, armazenados em sistemas públicos e privados, e a Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019, da Rede Nacional de Ouvidorias, publicada no Diário Oficial da União de 16/09/2019 (Ed. nº 179, Seção 1, p. 97) define as medidas de salvaguarda para **proteção do denunciante** que busca uma ouvidoria pública para veicular a sua demanda.

Partindo de tais premissas, com fundamento na Lei Complementar nº 162, de 29 de março de 2004 e na Lei Complementar nº 550, de 27 de novembro de 2014, e observados os princípios e as práticas em vigor em nossa ordem jurídico-administrativa, são oferecidas estas orientações ao sistema de ouvidorias do Poder Executivo. A Ouvidoria-Geral é instrumento de fomento à transparência ativa, permitindo a disponibilização de informações no Portal Transparência, e se responsabiliza pelas ações de transparência passiva, recebendo as manifestações, reclamações e denúncias da população, dando os encaminhamentos necessários.

ORIENTAÇÃO

Forte nesse arrazoado, com fundamento nas normas constitucionais e infraconstitucionais acima mencionadas, e nas regulamentações destas no âmbito do Estado de Mato Grosso, **ORIENTAMOS** aos dirigentes de órgãos e entidades do Poder Executivo a observância ao que segue:

1. O processo de nomeação ou designação de Ouvidor Setorial ou Ouvidor Especializado depende de manifestação prévia da Controladora Geral do Estado, que também deverá ser comunicada com antecedência sobre eventuais desligamentos do Ouvidor e suas justificativas, como forma a prevenir aqueles riscos relacionados ao vazamento de informações sigilosas em processo de tratamento.
2. As atribuições do Ouvidor são aquelas tratadas em normas gerais de Ouvidoria e os respectivos regulamentos citados nesta Orientação, sem prejuízo de novas competências decorrentes de leis de carreira, leis de criação de órgãos ou entidades e normas federais específicas.
3. A Controladoria Geral do Estado dará o mesmo tratamento às Ouvidorias que são compostas por ouvidores eleitos, de acordo com as leis próprias, ficando as mesmas vinculadas ao sistema Fale Cidadão e ao Portal Transparência, disponibilizando as informações necessárias à divulgação dos serviços à sociedade.
4. O dirigente máximo do órgão ou entidade deverá oferecer as condições necessárias ao desempenho das funções do Ouvidor, permitindo o amplo acesso deste às informações e documentos que são necessários à elaboração das respostas para as demandas recebidas, e também para facilitar o processo de classificação daquelas informações legalmente sigilosas.
5. O servidor que se recusar a fornecer tempestivamente a informação ou documento solicitado pelo Ouvidor, sem justificativa legal, poderá sofrer a sanção administrativa ou disciplinar, sem prejuízo de eventual ação de regresso, naquelas situações em que a conduta inadequada resultar em sanção à Administração estadual.
6. Sempre que entender necessário, o gestor pode solicitar ao Ouvidor as informações sobre as demandas recebidas e relacionadas a áreas específicas, mantendo-se o sigilo quanto à identidade do denunciante, aplicando-se os filtros de anonimização e a pseudonimização de que trata a lei, sem prejuízo do envio dos relatórios regulares.
7. Em cada órgão ou entidade a Ouvidoria Setorial ou Especializada possui as atribuições da Lei de Acesso à Informação - LAI, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, e Código de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos serviços públicos, desde que o caso concreto possua pertinência com as atividades das Ouvidorias públicas.

8. Os portais e sites dos órgãos e entidades do Poder Executivo deverão possuir atalhos, abas e links de acesso facilitados aos usuários de serviços públicos, com a disponibilização de texto com perguntas e respostas sobre assuntos recorrentes, os telefones de contato da Ouvidoria Setorial ou Especializada e os nomes de seus componentes.

9. Ao solicitar documentos e informações para responder às demandas do cidadão, o Ouvidor poderá utilizar formulários próprios ou impressos, e ainda fazer o pedido verbalmente à unidade detentora da informação, registrando todas as etapas do tratamento da demanda no sistema Fale Cidadão, para efeitos de controle do tempo da resposta ao demandante e da produtividade da Ouvidoria.

10. Sempre que um pedido de informação, denúncia ou reclamação, atingir documento que deva ser protegido com o sigilo, o controlador ou operador da informação deverá deflagrar o processo de classificação do sigilo da informação, de acordo com as regras específicas.

À apreciação superior.

Cuiabá, 21 de Fevereiro de 2020

Vilson Pedro Nery
Secretário Adjunto de Ouvidoria Geral e Transparência