



Protocolo: 1541745

Data: 14/02/2024

Título: INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 0001-2024-CGE-MT -  
Estabelece orientações para o tratamento de denúncias  
recebidas pelos órgãos e entidades do Poder

Página(s): 17 a 18

### INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 0001/2024/CGE/MT

*Estabelece orientações para o tratamento de denúncias recebidas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso.*

**O SECRETÁRIO CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO**, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 71, da Constituição do Estado de Mato Grosso, e

CONSIDERANDO o artigo 6º, inciso III do Decreto Estadual nº 1.471, de 31 de agosto de 2022, que aprova o Regimento Interno da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso - CGE-MT;

CONSIDERANDO que as atividades de Ouvidoria, Transparência e Controle Social do Poder Executivo Estadual são organizadas sob a forma de rede e são coordenadas pela CGE-MT por intermédio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência - SAOGT/CGE-MT;

CONSIDERANDO que as atividades de Auditoria devem ser planejadas tendo como base riscos inerentes aos objetos auditáveis, de forma que informações sobre denúncias ou reclamações podem subsidiar a priorização de trabalhos;

CONSIDERANDO que as atividades de Correição do Poder Executivo Estadual são organizadas sob a forma de sistema, o qual compreende as atividades relacionadas à prevenção e apuração de irregularidades, no âmbito do Poder Executivo Estadual, por meio da instauração e condução de procedimentos correccionais, inclusive promovendo a aplicação da penalidade cabível, a fim de promover a sua coordenação e harmonização;

CONSIDERANDO o disposto nas Leis Federais nº 13.460/2017 e nº 12.527/2011, nas Leis Complementares Estaduais nº 550/2014 e nº 162/2004, bem como o disposto nos Decretos Estaduais nº 806/2021 e nº 195/2019.

#### RESOLVE:

**Art. 1º** Estabelecer orientações para o tratamento de denúncias recebidas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso.

§ 1º Para fins desta Instrução Normativa, considera-se:

I - manifestação anônima: registro de ouvidoria recebido por qualquer meio disponível em que o denunciante não informa seus dados pessoais;

II - manifestação sigilosa: registro de ouvidoria recebido por qualquer meio disponível, em que a entidade pública, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do denunciante;

III - natureza: classificação da manifestação de acordo com o seu conteúdo, em denúncia, reclamação, elogio, solicitação, sugestão, simplificação de serviço público e pedido de acesso à informação;

IV - tipificação: catalogação da manifestação em assuntos predefinidos pela SAOGT/CGE-MT;

V - denúncia: relato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VI - conteúdo ininteligível: conjunto de informações ou caracteres registrados no corpo da mensagem que impossibilitem identificar sua razão ou destino;

VII - unidade de apuração: aquela com competência legal/ regimental para a apuração de denúncias;

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

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

**Art 2º** Os órgãos e as entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio da ouvidoria.



Autenticado com senha por PAULO FARIAS NAZARETH NETTO - SEC.CONTROLAD-GERAL / GSCGE - 14/02/2024 às 14:40:22.

Documento Nº: 14956298-6276 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=14956298-6276>



CGECAP202401336A

§ 1º Os agentes públicos que não desempenhem funções de ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas no âmbito do Poder Executivo Estadual deverão encaminhá-la imediatamente à ouvidoria vinculada ao seu órgão ou à sua entidade e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

§ 2º No caso de atendimento presencial ou por telefone, o denunciante poderá ser orientado a realizar o registro diretamente por meio dos canais digitais da ouvidoria: site [www.ouvidoria.mt.gov.br](http://www.ouvidoria.mt.gov.br); e-mail [ouvidoria@cge.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@cge.mt.gov.br); app MT Cidadão ou Ouv-Zap.

§ 3º O Sistema Fale Cidadão, gerenciado pela SAOGT/CGE-MT, é o sistema único de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso para registro e acompanhamento das demandas formuladas pelo denunciante aos órgãos e entidades, nos termos da Lei Complementar nº 550/2014.

§ 4º A equipe de ouvidoria deverá registrar as denúncias, independente do canal de recebimento, no sistema Fale Cidadão. Caso existam arquivos originais, deverão ser anexados no sistema, garantindo sua autenticidade e integridade.

§ 5º As denúncias poderão ser registradas de forma identificada, sigilosa ou anônima.

§ 6º O previsto no § 1º não inclui denúncias formuladas diretamente às autoridades policiais ou de fiscalização do Poder Executivo Estadual.

**Art. 3º** As denúncias registradas no sistema Fale Cidadão serão encaminhadas pela SAOGT/CGE-MT às ouvidorias setoriais/especializadas responsáveis, para adoção das providências descritas no art. 5º, I a IV, desta IN.

§ 1º Compete às ouvidorias setoriais/especializadas realizar a análise preliminar de ouvidoria das denúncias dirigidas ao órgão ou à entidade a que estejam vinculadas e encaminhá-las ao titular da unidade de apuração para fins de análise inicial da notícia de fato.

§ 2º Após análise inicial da notícia de fato, a unidade de apuração deverá remeter à unidade competente eventuais denúncias que não estejam no âmbito de sua competência.

§ 3º Nos órgãos ou entidades em que não houver unidade de apuração, a notícia de fato será enviada para autoridade máxima que designará servidor para a apuração dos fatos nos termos da Instrução Normativa nº 01/2022.

**Art. 4º** As denúncias poderão ser encaminhadas pela SAOGT/CGE-MT do Estado às outras Secretarias Adjuntas da Controladoria-Geral do Estado.

#### DAS ETAPAS DO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

**Art. 5º** O tratamento de denúncias compreende:

I - triagem;

II - análise preliminar de ouvidoria;

III - trâmite à unidade de apuração ou arquivamento de ouvidoria;

IV - informação ao cidadão sobre o trâmite ou o arquivamento de ouvidoria e finalização no sistema Fale Cidadão;

V - análise inicial do fato pela unidade de apuração.

§ 1º As unidades que integram a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso deverão cumprir os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a IV do art. 5º, no que couber, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do registro da manifestação no sistema Fale Cidadão, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa encaminhada ao denunciante.

§ 2º Cumpridas as etapas dos incisos I a IV do art. 5º, não sendo o caso de arquivamento de ouvidoria, a denúncia será remetida para a unidade de apuração, conforme inciso V, cuja análise dos fatos seguirá normativos próprios.

#### DA TRIAGEM E ANÁLISE PRELIMINAR DE OUVIDORIA

**Art. 6º** A triagem inicial das denúncias registradas no sistema Fale Cidadão seguirá a normativa de procedimentos gerais de ouvidoria.

§ 1º São verificadas as informações relativas ao tipo de denúncia, esfera de poder, competência de apuração, compreensão da mensagem e o risco relacionado à denúncia.

§ 2º Nos casos do recebimento de denúncias duplicadas, com conteúdo ininteligível, que não se refiram ao Poder Executivo Estadual, ou com conteúdo de baixo calão, a SAOGT/CGE-MT poderá arquivar a denúncia de ofício, informando a circunstância ao denunciante.

**Art. 7º** As denúncias que apresentem alta relevância ou repercussão social, poderão ser apuradas pela CGE-MT.

Parágrafo único. As denúncias que não se enquadrem no *caput* serão encaminhadas às Ouvidorias setoriais/especializadas para análise preliminar de ouvidoria e tratamento.



Autenticado com senha por PAULO FARIAS NAZARETH NETTO - SEC.CONTROLAD-GERAL / GSCGE - 14/02/2024 às 14:40:22.

Documento Nº: 14956298-6276 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=14956298-6276>



CGECAP202401336A

**Art. 8º** Na análise preliminar de ouvidoria, o ouvidor setorial/especializado avalia o teor, o tipo, o assunto, órgão/entidade e os requisitos mínimos que possibilitem a habilitação da denúncia para amparar o encaminhamento para a unidade de apuração.

§ 1º Quando cabível, o ouvidor setorial/especializado poderá solicitar à SAOGT/CGE-MT a adequação da natureza e da tipificação da denúncia.

§ 2º Para amparar a habilitação da denúncia, o ouvidor setorial/especializado poderá:

I - Solicitar ao denunciante esclarecimentos ou informações complementares, concedendo o prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis para essa complementação;

II - Realizar consultas em sistemas eletrônicos, como sites institucionais, Portal Transparência, FIPLAN, entre outros aos quais tenha acesso.

§ 3º É vedada à ouvidoria setorial/especializada a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados na denúncia.

§ 4º Quando se tratar de denúncia relativa a uma atividade para a qual exista unidade específica de fiscalização, deverá ser encaminhada diretamente ao setor competente do órgão ou entidade, e finalizada no sistema Fale Cidadão com a informação do envio.

**Art. 9º** Será considerada habilitada a denúncia, identificada ou anônima, que apresentar elementos mínimos descritivos da irregularidade que permitam à administração pública chegar a tais elementos. Parágrafo único. As denúncias não habilitadas serão finalizadas informando ao denunciante o motivo do arquivamento de ouvidoria.

#### DOS TRÂMITES ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO

**Art. 10** Para envio às unidades de apuração, a ouvidoria setorial/especializada poderá juntar documentos relativos às consultas e confirmações feitas na análise preliminar de ouvidoria.

§ 1º A ouvidoria setorial/especializada deverá informar se o registro foi realizado de forma anônima ou identificada, e eventuais pedidos de complementação feitos ao denunciante, respondidos ou não.

§ 2º O envio deverá ser feito exclusivamente pelo sistema SIGADOC, com exceção dos envios para órgãos de apuração externos, observando-se a gravação de sigilo, a proteção de dados pessoais e a proteção do denunciante.

§ 3º O número do processo criado deverá ser incluído no campo específico do sistema Fale Cidadão.

**Art. 11** A denúncia enviada à unidade de apuração competente será registrada no sistema Fale Cidadão, com status de enviada para apuração.

§ 1º A unidade de apuração poderá solicitar informações complementares ao denunciante por intermédio da ouvidoria setorial/especializada.

§ 2º Concluída a apuração, a unidade competente deverá informar o resultado à SAOGT/CGE-MT.

#### DO SIGILO E DA PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

**Art. 12** Para fins de proteção ao denunciante, seus dados pessoais e os registros de ouvidoria são considerados informação pessoal, com observância ao direito de inviolabilidade de dados, de correspondência e de comunicação telefônica, pelo prazo de 100 (cem) anos, conforme art. 31 da Lei nº 12.527/11.

§ 1º A proteção de que trata o caput deverá ser garantida e se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados.

§ 2º No encaminhamento das denúncias, a ouvidoria setorial/especializada deverá pseudonimizar dados pessoais e demais informações que possam identificar o denunciante.

§ 3º A proteção à identidade do denunciante independe de prévia habilitação da denúncia.

§ 4º Excepcionalmente, a denúncia poderá ser arquivada em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

**Art. 13** Quando for indispensável para a análise dos fatos relatados na denúncia, a unidade de apuração competente poderá requisitar à ouvidoria os dados pessoais e demais informações que possam identificar o denunciante.

Parágrafo único. O compartilhamento de que trata o caput não implica a perda de sua natureza restrita ou sigilosa, ficando a unidade de apuração responsável por adotar as salvaguardas necessárias para restringir seu acesso.

#### DO PROCEDIMENTO DE PSEUDONIMIZAÇÃO

**Art. 14** No procedimento de pseudonimização, a ouvidoria setorial/especializada deverá remover os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida em ambiente controlado e seguro.

**Art. 15** Constituem elementos de identificação, no mínimo:



CGE/CAP202401336A



- I - dados cadastrais;
- II - atributos genéticos;
- III - atributos biométricos;
- IV - dados biográficos.

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

- I - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos;
- II - em registros fotográficos, de áudio ou vídeo, verificar a existência de dados biométricos tais como voz ou imagem do denunciante, ou que permitam identificá-lo.

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

- I - produção de extrato;
- II - produção de versão tarjada;
- III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3º As denúncias que tragam anexos que demandem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas à unidade de apuração sem esses arquivos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal.

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 16** Os procedimentos e fluxos para tratamento de denúncias poderão ser complementados pelas Secretarias Adjuntas da Controladoria-Geral do Estado mediante instrumento próprio, desde que não contrariem as atividades descritas nesta norma.

**Art. 17** A SAOGT/CGE-MT encaminhará relatórios periódicos sobre as denúncias recebidas pelo sistema Fale Cidadão para o Secretário Controlador-Geral do Estado e para os Secretários-Adjuntos da CGE-MT, a fim de subsidiar o planejamento de atividades.

**Art. 18** Esta portaria entra em vigor a partir de sua publicação.

Cuiabá-MT, 09 de fevereiro de 2024.

**Paulo Farias Nazareth Netto**  
Secretário Controlador-Geral do Estado

