

## INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA Nº 0001/2024/CGM - PGM, DE 13 DE JUNHO DE 2024.

Regulamenta os Procedimentos Para Recebimento e Apuração de Manifestações Tipificadas Como Denúncia no Âmbito da Prefeitura Municipal de Fortaleza e dá Outras Providências.

**A SECRETÁRIA-CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA E O PROCURADOR GERAL DO MUNICÍPIO**, no uso de suas atribuições legais e,

**CONSIDERANDO** o Decreto Municipal nº 13.918, de 29 de novembro de 2016 - GP que institui o Sistema de Ouvidoria Municipal, vinculado à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza;

**CONSIDERANDO** o Decreto Municipal nº 14.119, de 14 de novembro de 2017 que institui o Sistema de Ouvidoria Municipal, vinculado à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza;

**CONSIDERANDO** a importância de regulamentar os procedimentos de recebimento e apuração de manifestações do tipo denúncia por meio do Sistema de Ouvidoria do Município.

### RESOLVE:

**Art. 1º** - Esta instrução normativa estabelece diretrizes para o tratamento de manifestações tipificadas como denúncia no âmbito do poder público municipal, visando a transparência, eficiência e responsabilidade na apuração de irregularidades.

## CAPÍTULO I DAS MANIFESTAÇÕES E TRIAGEM DE DENÚNCIAS

**Art. 2º** - Para fins desta Instrução Normativa, considera-se:

**I** - Triagem: procedimento que consiste na ação de identificar as manifestações tipificadas como denúncias no Sistema de Ouvidoria Digital e de definir a sua categorização;

**II** - Análise preliminar: procedimento realizado com o objetivo de verificar se as informações prestadas pelo manifestante contêm indícios mínimos de admissibilidade que justifiquem o encaminhamento da denúncia às áreas competentes para apuração;

**III** - Denúncia: relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**IV** - Apuração: procedimento técnico por meio do qual se levantam evidências para a comprovação dos elementos apresentados nas manifestações de denúncia;

**V** - Diligência: procedimento para a solução de situações apontadas nas denúncias ou para a produção de novos indícios que auxiliem o procedimento de apuração, podendo ser realizado de forma presencial e/ou virtual;

**Art. 3º** - As manifestações tipificadas como denúncia deverão ser registradas por meio do Sistema de Ouvidoria Digital, atribuindo-lhes um número de protocolo e senha para acompanhamento, ainda que sejam registradas anonimamente.

§ 1º Denúncias recebidas por outros meios deverão ser registradas na plataforma do Sistema de Ouvidoria Digital.

§ 2º O tratamento, procedimentos de apuração e resultados deverão ser efetuados e mantidos em sigilo da manifestação.

**Art. 4º** - As denúncias de ouvidoria possuem caráter de informação sigilosa e o seu conteúdo deve ser resguardado apenas para as ouvidorias e para os órgãos apuratórios.

### Seção I - Da Triagem

**Art. 5º** - Todas as manifestações de ouvidoria tipificadas como denúncia, no ato do seu registro no sistema, serão direcionadas para triagem da Ouvidoria Geral, estabelecida no fluxo do Anexo II desta Instrução Normativa, no qual passarão pelo processo de averiguação de classificação da manifestação.

§ 1º A Ouvidoria Geral poderá realizar análise preliminar para complementação de informações, principalmente no tocante a procedimentos técnicos e consultas a sistemas corporativos.

§ 2º A Ouvidoria Geral poderá, caso avalie necessário, solicitar ao denunciante informações complementares que possam robustecer a denúncia, que deverão ser respondidas no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

§ 3º Caso o cidadão não complemente a denúncia com informações solicitadas pela equipe de triagem da Ouvidoria Geral do Município no prazo estabelecido no § 2º do art. 5º desta Instrução Normativa, a manifestação poderá ser invalidada e o demandante será informado que faltaram elementos para o devido encaminhamento.

**Art. 6º** - Nos casos abaixo enumerados, poderá ser arquivada de ofício pela equipe da triagem, a denúncia que:

I - seja de igual objeto que outra em andamento e não traga novas informações. Neste caso, a resposta deve mencionar o número do processo que está em andamento; e/ou

II - apenas veicule conteúdo indecoroso, difamatório ou injurioso contra agente público e seja anônima, não possibilitando pedido de complementação, nos termos do § 3º, do artigo 5º.

**Art. 7º** - A equipe de triagem da Ouvidoria Geral observará os critérios de autoria, materialidade, compreensão, capacidade de apuração, objeto e competência para realizar o devido encaminhamento das denúncias de ouvidoria,

**Parágrafo único.** Caso a denúncia apresente também conteúdo relacionado à solicitação de informação ou à outra tipificação de manifestação de ouvidoria, a equipe da triagem deverá providenciar o registro dos processos individualizados no Sistema de

Ouvidoria Digital, realizando o desmembramento dos dados e procedendo com o devido encaminhamento e, posteriormente, encerrar a manifestação com os novos números de protocolo para ciência e acompanhamento do cidadão.

**Art. 8º** - Para a manifestação ser tipificada como denúncia, deverá possuir pelo menos os critérios estabelecidos no Anexo I da presente Instrução Normativa.

**Parágrafo único.** O Secretário-Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município poderá indicar outros critérios que julgar pertinentes, em Portaria.

## CAPÍTULO II DA ANÁLISE PRELIMINAR E DISTRIBUIÇÃO

### Seção I - Do direcionamento para tratamento de denúncia

**Art. 9º** - Após a triagem da manifestação tipificada como denúncia, a Ouvidoria Geral poderá realizar o encaminhamento ao dirigente máximo do órgão ou entidade, ou para o Secretário-Geral da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, conforme fluxo de tratamento de denúncia estabelecido no Anexo III desta Instrução Normativa.

**§ 1º** As denúncias contra ouvidores setoriais e substitutos e assessores de controle interno e ouvidoria dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal, serão apuradas pela Ouvidoria Geral do Município, quando o objeto da denúncia for relacionado às atividades no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Município.

**§ 2º** A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município poderá avocar, de ofício, a apuração de denúncias para as áreas de controladoria, auditoria interna e correição, independente do objeto da demanda e dos critérios de análise, em razão do risco e da complexidade do caso.

**Art. 10º** - As denúncias contra membros da direção e gerência superior dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, membros de conselho de administração ou de diretoria de sociedade de economia mista e de empresas públicas serão disciplinadas em Instrução Normativa específica.

**Parágrafo único.** Casos excepcionais serão submetidos ao Procurador-Geral do Município de Fortaleza para análise.

**Art. 11º** - As denúncias relacionadas aos agentes públicos dos órgãos e entidades da Prefeitura Municipal de Fortaleza, serão encaminhadas ao gestor máximo do órgão ou entidade em que o agente público se encontre lotado.

**Art. 12º** - A unidade receptora da manifestação poderá determinar a formação de uma comissão de apuração, composta por membros independentes e capacitados, para investigar as denúncias de forma imparcial, com o auxílio da Ouvidoria Geral.

**Art. 13º** - As denúncias relacionadas à transgressão ética e/ou à assédio moral, praticados por servidores e colaboradores no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, deverão seguir rito específico, determinado por lei própria e encaminhadas por meio dos canais adequados, nos termos da legislação vigente, sem prejuízo de outros encaminhamentos.

### Seção II - Do retorno ao cidadão

**Art. 14º** - O retorno ao cidadão dar-se-á no prazo de até 30 dias, a contar da data da entrada da manifestação, podendo ser prorrogado por mais 15 dias, mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial, conforme art. 10 do Decreto nº 14.119, de 14 de dezembro de 2017.

**Art. 15º** - Caso a apuração ou a fiscalização pelas áreas competentes seja realizada em um prazo superior ao previsto na legislação, deverá ser apresentada resposta parcial, informando os procedimentos e as medidas preliminares já adotados, bem como informar a previsão de novo prazo para conclusão da apuração e que, ao final, os resultados conclusivos serão registrados no sistema e enviados ao cidadão.

## CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 16º** - É dever do gestor máximo do órgão apurar as denúncias, sob o risco de incorrer no crime de prevaricação, conforme art. 319 do Código Penal Brasileiro.

**Art. 17º** - A Ouvidoria Geral e as Ouvidorias Setoriais deverão elaborar relatórios semestrais acerca das denúncias e os encaminhará à Direção Superior da CGM.

**Art. 18º** - As Ouvidorias deverão fomentar a cultura de denúncia responsável, por meio de campanhas de conscientização e educação cidadã.

**Art. 19º** - Nos casos de apresentação de denúncias, em que seja comprovada a má-fé, poderá o denunciante responder administrativa, civil e penalmente, a depender do caso concreto.

**Art. 20º** - Situações não previstas neste normativo serão submetidas à análise conjunta do Secretário-Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município e do Procurador Geral do Município.

**Art. 21º** - Esta instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação.

**GABINETE DA SECRETÁRIA-CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**, em 13 de junho de 2024.

**Maria Christina Machado Publio**  
**SECRETÁRIA**  
**CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**Fernando Antônio Costa de Oliveira**  
**PROCURADOR GERAL DO MUNICÍPIO**

# DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO

FORTALEZA, 21 DE JUNHO DE 2024

SEXTA-FEIRA - PÁGINA 41

## ANEXO I DA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 0001 DE 13 DE JUNHO DE 2024

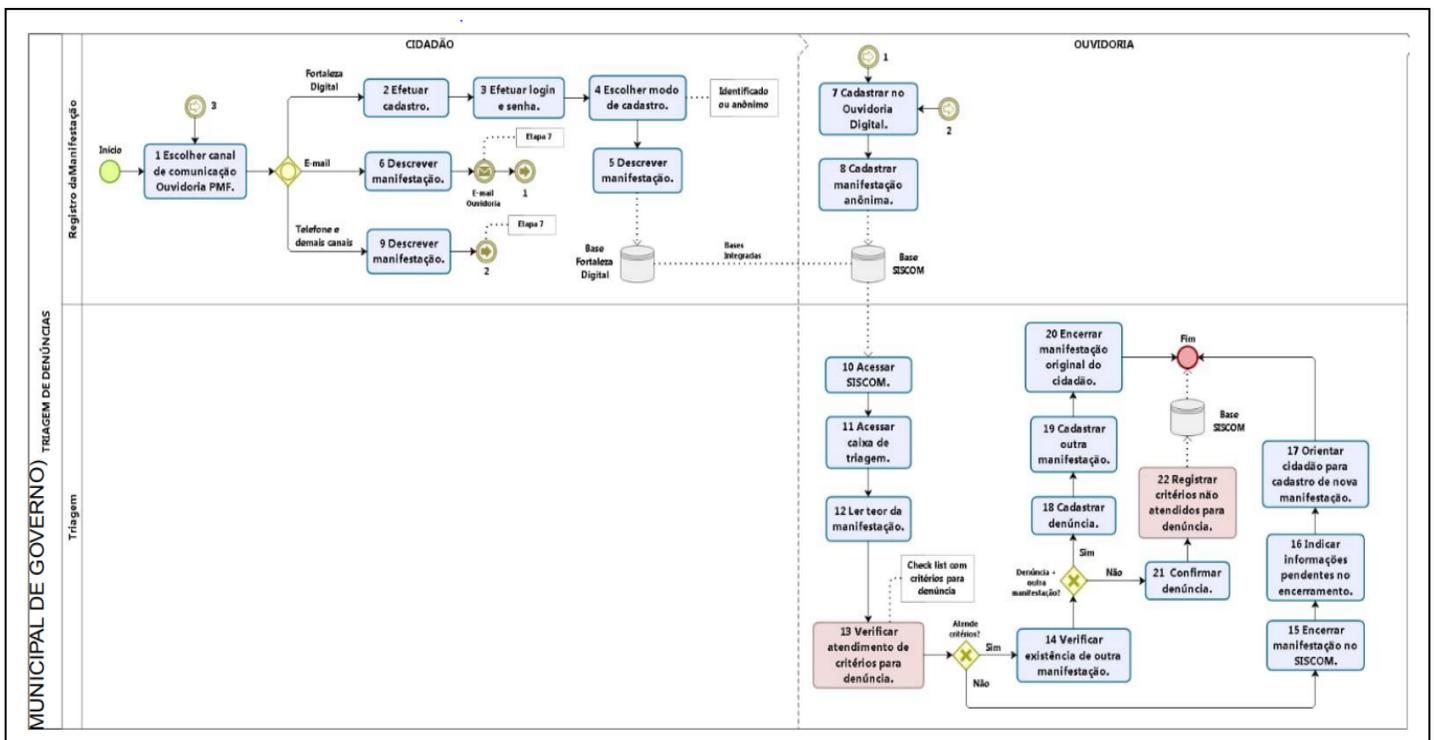
### Check list operacional

Para a manifestação ser tipificada como denúncia, deverá possuir pelo menos os seguintes requisitos:

- I - Identificação do agente público ou elementos que o identifique, como o setor em que trabalha, local da ocorrência, data da ocorrência, bem como fotos ou vídeos;
- II - Descrição de fatos relacionados a fraude ou corrupção e/ou outras atividades correlatas, apresentando elementos que tornem possível a averiguação e comprovação do fato denunciado e sua autoria;
- III - Razoabilidade que deve ter relação com a descrição plausível, lógica e ordenada dos fatos, ainda que haja erros linguísticos, mas que apresente uma narrativa compreensível e coerente.

O Secretário-Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município poderá indicar outros critérios que julgar necessário.

## ANEXO II DA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 0001 DE 13 DE JUNHO DE 2024 - TRIAGEM DE DENÚNCIA



## ANEXO III DA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 0001 DE 13 DE JUNHO DE 2024 - TRATAMENTO DE DENÚNCIA

