

# Ouvidoria-Geral do Estado de MS

**CGE**  
Controladoria-Geral  
do Estado



# SOBRE A OGE/MS

A OUIDORIA é o canal de comunicação com o Governo do Estado de MS. É o canal de participação cidadã, que tem por finalidade fomentar a Participação e o Controle Social por meio de manifestações

A Ouvidoria tem a atribuição de gerir o serviço de Ouvidoria e de Transparência Pública e Controle Social, no âmbito do Poder Executivo Estadual, conforme competências discriminadas no art. 19 da Lei Complementar Estadual nº 230, de 09 de dezembro de 2016

Ouvidor-Geral do Estado  
*Álvaro Carneiro de Oliveira Neto*

# UNIDADES DA OGE

## 1. UNIDADE DE CONTROLE SOCIAL - UCS

Reinaldo Martins Feitosa

## 2. UNIDADE DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - UMAI

Laura Cesco Gonçalves da Silva Teixeira

## 3. UNIDADE DE TRANSPARÊNCIA - UT

Camila Soléra dos Santos

✓ **VINCULADAS: UNIDADES SETORIAIS E SECCIONAIS QUE COMPÕEM O SISTEMA DE CONTROLE INTERNO**

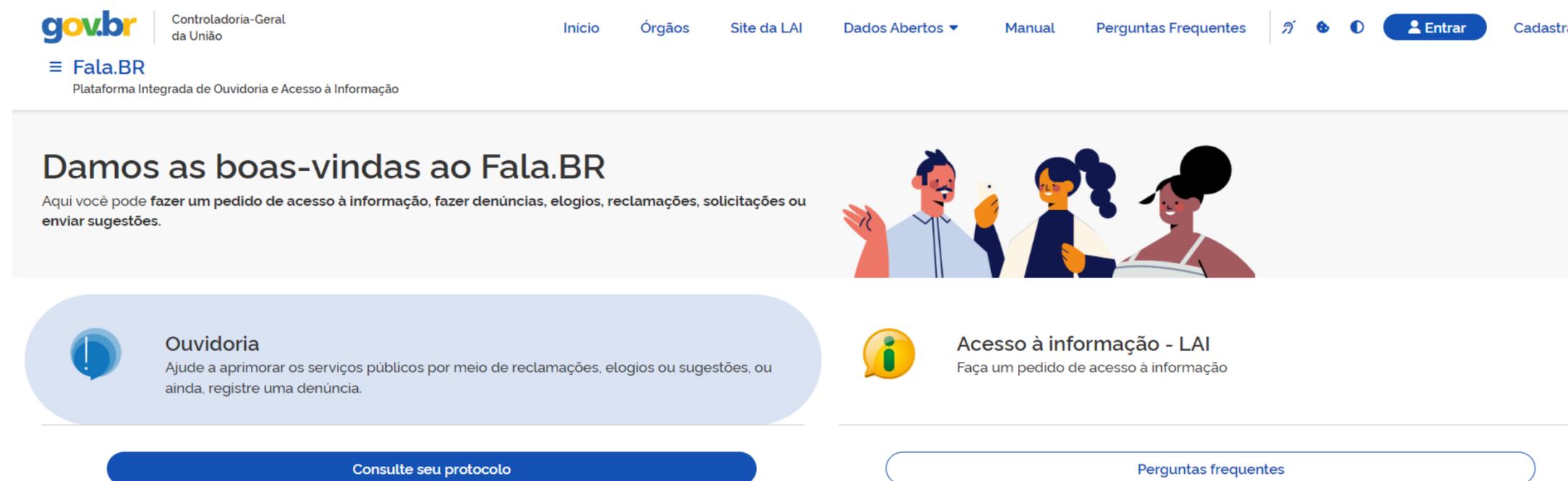
GOVERNO DE  
**Mato  
Grosso  
do Sul**



**CGE**  
Controladoria-Geral  
do Estado

# SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA CANAL FALA.BR

- Plataforma informatizada que resulta da integração entre o e-Ouv e o e-SIC
- Plataforma possibilita tratar, em ambiente único, as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação
- A nova solução deve ser utilizada pelas ouvidorias e serviços de informações ao cidadão para oferecer respostas aos diversos tipos de manifestações - USCIs



The screenshot shows the Fala.BR website interface. At the top, there is a navigation bar with the gov.br logo and the text 'Controladoria-Geral da União'. The navigation menu includes links for 'Início', 'Órgãos', 'Site da LAI', 'Dados Abertos', 'Manual', 'Perguntas Frequentes', 'Entrar', and 'Cadastrar'. Below the navigation bar, the main heading reads 'Damos as boas-vindas ao Fala.BR'. A sub-heading states: 'Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.' There are two main service cards: 'Ouvidoria' (with a speech bubble icon) and 'Acesso à informação - LAI' (with an information icon). The Ouvidoria card includes the text 'Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.' and a button labeled 'Consulte seu protocolo'. The LAI card includes the text 'Faça um pedido de acesso à informação' and a button labeled 'Perguntas frequentes'. An illustration of three people is visible on the right side of the main heading area.

# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

- ✓ **Pedido de acesso a informação:** solicitação de acesso a informações produzidas ou mantidas pelos órgãos e entidades públicas, de interesse particular ou coletivo;
- ✓ **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- ✓ **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- ✓ **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- ✓ **Sugestão:** ideia ou proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Poder Público Estadual;
- ✓ **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido
- ✓ **Simplifique:** apresentar solicitação de simplificação a respeito da prestação de um serviço público

## Destinatário

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) ^

Esfera

Estadual

Estado

MS

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação

Comece a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecioná-lo na lista que será exibida

OUVID

Ouvidoria Geral do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul- MS - MS

## Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Selecione

Fale aqui

Registre seu relato. É importante que seja claro e objetivo, mas completo com informações que facilitarão a análise. Indique o órgão e o agente responsável, o tema, o serviço relacionado, a data, o local, as condutas praticadas, e tudo mais que possa ajudar a entender o caso. Você também poderá adicionar documentos, vídeos, fotos e imagens.

Descreva o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informe

Sobre qual assunto você quer falar?

SERV

Denúncia de irregularidades de servidores

Frequência de Servidores

Outros em Comércio e serviços

Preservação e Conservação Ambiental

Serviços e Sistemas

Serviços Públicos

Limite máximo de 8000 caracteres

Obrigatório.

Envio de arquivos

Selecione o arquivo

São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (jpeg, .

# E-MS X FALA.BR

- E - M S

Os usuários externos poderão peticionar, realizar pedido de vista e de cópia e assinar documentos

- ❖ Quem solicita? O interessado, diretamente ou por meio de seus representantes legais, devendo o pedido ser instruído com documento que comprove a qualidade de interessado e preenchimento de Formulário de Solicitação de Vista e Cópia de Processos e Documentos (Art. 90 Resolução SAD/SEGOV N. 1/2023)
- ❖ Quem autoriza? Os pedidos serão analisados pela unidade organizacional responsável pelo andamento atual do processo (Art. 91 Resol. SAD/SEGOV N. 1/2023)

GOVERNO DE  
**Mato  
Grosso  
do Sul**



**CGE**  
Controladoria-Geral  
do Estado

# E-MS X FALA.BR

- E - M S

- **Pedidos de Acesso à Informação (LAI) – Resolução Conjunta SAD/SEGOV N. 1/2023**
- ❖ **Art. 57. O enquadramento de processo administrativo e/ou documento no âmbito do e-MS como de acesso restrito, não impede o pedido de informações sobre seu conteúdo, tampouco o pedido de vista, nem pode ser utilizado como justificativa para a negativa de acesso, devendo a solicitação ser apreciada e decidida, nos termos da Lei n. 4.416, de 16 de outubro de 2013, do Decreto n. 14.471, de 12 de maio de 2016, e da Lei Federal n.12.527, de 18 de novembro de 2011**



# E-MS X FALA.BR

## FALA.BR

Os cidadãos realizam pedidos de acesso à informação (LAI) e manifestações de ouvidoria (reclamações, denúncias, solicitações, elogios, sugestões)

- ❖ Quem solicita? Cidadãos, pesquisadores, jornalistas, estudantes, sociedade....
- ❖ Quem registra? As manifestações podem ser registradas diretamente na plataforma Fala.Br ou pelos responsáveis das Unidades Setoriais e Seccionais de Controle Interno – USCIs (servidores que exercem a função “Ouvidoria”)
- ❖ Procedimentos específicos: 1. prazos: 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias; 2. possibilidade de registrar recursos ao dirigente máximo do órgão/entidade e ao Ouvidor-Geral do Estado



# Fundamentação Legal

- **Lei Complementar nº 230/2016** - estrutura, a organização e as atribuições da Controladoria-Geral do Estado
- **Lei Estadual nº 4.416/2013** - Dispõe sobre o acesso à informação, no âmbito do Estado de Mato Grosso Sul
- **Decreto Estadual nº 14.471/2016** - Regulamenta o acesso à informação estabelecido na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na Lei Estadual nº 4.416, de 16 de outubro de 2013
- **Resolução CGE/MS nº 07/2018** - Procedimentos relativos à função ouvidoria no âmbito do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual
- **Resolução CGE/MS nº 80/2023** - Procedimentos para tratamento de denúncias e proteção ao denunciante no âmbito do Poder Executivo Estadual



# Fundamentação Legal

Resolução CGE/MS nº 07/2018

Art. 7º No âmbito do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual e, em consonância com o disposto no art. 11 do Decreto Estadual nº 14.879, de 13 de novembro de 2017, compete às Unidades Setoriais e Seccionais, relativamente às atividades pertinentes à função ouvidoria:

I - receber, analisar, adotar providências e responder às manifestações de ouvidoria, monitorando o cumprimento dos prazos, prezando pela qualidade das respostas e mantendo o sigilo ao que lhes for repassado;

II - receber da Ouvidoria-Geral do Estado os pedidos de acesso à informação formalizados, procedendo ao encaminhamento necessário conforme Decreto Estadual nº 14.471 de 12 de maio de 2016



# Fundamentação Legal

## Resolução CGE/MS nº 07/2018

Art. 13 A Ouvidoria-Geral do Estado e as Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno deverão receber, realizar análise prévia, dar tratamento e, após encaminhar às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias, responder às seguintes manifestações:

- I - reclamação;
- II - sugestão;
- III - solicitação;
- IV - elogio; e
- V - denúncia.

§1º Nos termos desta Resolução, em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas por usuários aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, sob pena de responsabilidade do servidor público.

§2º É vedado à Ouvidoria-Geral do Estado e às Unidades Setoriais e Seccionais do Sistema de Controle Interno impor ao usuário quaisquer exigências relativas ao motivo da manifestação.



# Fundamentação Legal

(Art. 31 da Lei 12.527/2011)

A Lei de Acesso à Informação determina as regras para tratamento de informações pessoais e define penalidades legais pela sua divulgação e seu uso indevido. Desta forma, todo agente público deve assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação.

(Art. 31 da Lei 12.527/2011)

(art. 3º Resolução CGE/MS nº 07/2018 )

De acordo com a legislação vigente, TODOS os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual devem prestar o apoio necessário ao desempenho da função ouvidoria



# OBRIGADO!

**CGE**  
Controladoria-Geral  
do Estado



Álvaro Carneiro de Oliveira Neto  
Ouvidor-Geral do Estado

Ouvidoria-Geral do Estado de MS  
(67) 3318-4041  
[oge-cge@cge.ms.gov.br](mailto:oge-cge@cge.ms.gov.br)  
<https://falabr.cgu.gov.br>