



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

**ORIENTAÇÃO NORMATIVA Nº 001, de 12 de janeiro de 2018**

O Ouvidor Geral do Estado, no uso de suas atribuições,

**Considerando** o disposto no inciso III do artigo 7º, do Decreto nº 61.175, de 18 de março de 2015, que confere à Ouvidoria Geral do Estado a função de realizar a orientação normativa e o acompanhamento das Ouvidorias, sugerindo ações com vista à melhoria do atendimento ao usuário e do funcionamento do serviço público estadual;

**Considerando** a necessidade de estabelecer critérios para a remessa de denúncias e reclamações graves, recebidas pelas Ouvidorias da Rede Paulista de Ouvidorias, ao Sistema Estadual de Controladoria, em especial à Corregedoria Geral da Administração, vinculada à Secretaria de Governo, e ao Departamento de Controle e Avaliação – DCA, da Secretaria da Fazenda, resolve expedir a presente orientação normativa:

**Artigo 1º** - O critério para encaminhamento de manifestações recebidas pela Rede Paulista de Ouvidorias, instituída pelo artigo 23 do Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, à Corregedoria Geral da Administração – CGA, da Secretaria de Governo, e ao Departamento de Controle e Avaliação – DCA, da Secretaria da Fazenda, órgãos de controle interno que integram o Sistema Estadual de Controladoria, fica estipulado de modo a zelar pelos princípios regentes da Administração Pública Estadual, considerando-se:

I – denúncia: manifestação circunstanciada que relata a ocorrência de possíveis fatos irregulares no âmbito do serviço público estadual, apresentada por usuário ou não do serviço público objeto da denúncia;

II – reclamação: manifestação de grave insatisfação ou crítica desfavorável que possa representar afronta aos direitos básicos de usuário do serviço público assegurados pela Lei nº 10.294 de 20 de abril de 1999, passíveis de caracterizar conduta indevida, ou outra situação irregular, no âmbito do serviço público estadual.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

**Artigo 2º** - As Ouvidorias encaminharão à Corregedoria Geral da Administração – CGA as denúncias e reclamações que tenham por objeto:

I – irregularidades em atividades desenvolvidas pelos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública Estadual, direta e indireta;

II – violação de deveres funcionais, inclusive quanto ao cumprimento das obrigações prescritas pelos regimes e jornadas de trabalho;

III – recebimento indevido de vencimentos, vantagens, diárias ou passagens aéreas;

IV – irregularidades em obras públicas;

V – irregularidades em procedimentos licitatórios e de contratos administrativos;

VI – outras possíveis irregularidades que ensejem trabalho correcional nos termos das competências previstas no artigo 6º do Decreto nº 57.500, de 8 de novembro de 2011.

Parágrafo único – Além da comunicação à Corregedoria Geral da Administração, a denúncia também será encaminhada:

I – à Corregedoria da Polícia Militar, quando houver referência a policiais militares;

II – à Corregedoria da Polícia Civil, quando houver referência a policiais civis;

III – à Corregedoria da Fiscalização Tributária, quando houver referência a agentes fiscais de rendas;

IV – à Corregedoria Administrativa do Sistema Penitenciário, quando houver referência a irregularidades ocorridas em unidades vinculadas à Secretaria da Administração Penitenciária;

V – à Corregedoria Geral da Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente – Fundação Casa, quando houver referência a irregularidades ocorridas em unidades daquela Fundação.

**Artigo 3º** - As Ouvidorias encaminharão ao Departamento de Controle e Avaliação – DCA as denúncias e reclamações relativas a:

I – situações cuja eventual irregularidade comporte auditoria, fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial;

II – manifestações que exijam o exame técnico especializado do registro contábil dos atos e fatos relacionados a órgãos e entidades que arrecadam receitas e processam despesas;

5



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

III – verificação de sistemas de controle, avaliação e de indicadores de desempenho que permitam mensurar a eficiência e eficácia da gestão econômico-financeira de órgãos e entidades;

IV – fiscalização sobre procedimentos de inclusão e exclusão de registros no Cadastro de Inadimplentes do Estado;

V – análise de custos de serviços públicos ou outras situações administrativas capazes de justificar atividades de auditoria governamental.

**Artigo 4º** - As denúncias e reclamações com as características delineadas serão encaminhadas diretamente à CGA e/ou ao DCA, após seu registro formal no sistema eletrônico da Rede Paulista de Ouvidorias, desde que atendidos requisitos mínimos de razoabilidade, descrição objetiva e verossimilhança, em especial quanto à especificação dos fatos narrados e dos órgãos e agentes envolvidos, com informações que permitam a compreensão do objeto ou documentos que demonstrem a ocorrência dos fatos narrados.

**Artigo 5º** - Manifestações genéricas e imprecisas não serão encaminhadas desde logo, cabendo a cada Ouvidoria, conforme as respectivas atribuições, buscar elementos complementares essenciais junto aos denunciantes e reclamantes.

**Artigo 6º** - A informação relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem de pessoa observará as restrições do artigo 31 da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§1º Havendo dúvida sobre a viabilidade de divulgação de dados pessoais constantes de manifestação envolvendo denúncia ou reclamação, deverá ser consultado o órgão jurídico que atende à Ouvidoria interessada.

§2º As manifestações de autoria desconhecida ou incerta serão encaminhadas desde que observadas as condições estabelecidas nos artigos anteriores, comunicando-se o órgão destinatário a respeito do anonimato, para que não haja posterior procedimento formal calcado apenas na denúncia anônima.

**Artigo 7º** - Denúncias e reclamações relacionadas a outras esferas governamentais ou a outros Poderes serão encaminhadas aos órgãos competentes respectivos.

**Artigo 8º** - Cada Ouvidoria deve divulgar ao público em geral, por seus respectivos meios, a possibilidade de denunciar corrupção na administração pública pelo endereço eletrônico [www.ouvidoriageral.sp.gov.br/foccosp](http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br/foccosp).

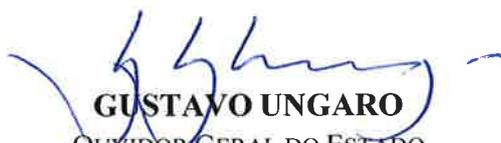


GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

**Artigo 9º** - Cada Ouvidoria registrará em seu relatório de atividades a quantidade de denúncias e reclamações encaminhadas e os respectivos destinatários.

**Artigo 10** – Esta orientação normativa entra em vigor na data de sua publicação e deverá ser encaminhada diretamente para divulgação às Ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, direta, indireta e fundacional, bem como dos prestadores de serviços públicos mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio, à vista das normas da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999.

São Paulo, 12 de janeiro de 2018.



**GUSTAVO UNGARO**  
OUVIDOR GERAL DO ESTADO