

# BOLETIM INFORMATIVO

OUVIDORIA  
Nº 01/2021



## VEDAÇÃO DE TRAMITAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO PELO SEI

A Ouvidoria-Geral do Estado, no exercício de sua função de subsidiar tecnicamente a atuação das ouvidorias públicas, em relação aos procedimentos técnicos específicos (inciso IV do art. 13, da Lei Estadual Nº 16.420/2018), vem por meio deste boletim de caráter orientativo informar sobre **a obrigatoriedade da tramitação através do seu sistema próprio informatizado (sistema GCON)** das manifestações de Ouvidoria, Pedidos/Recursos fundamentados na Lei de Acesso à Informação e Pedidos fundamentados na Lei Geral de Proteção de Dados, por conseguinte, **a vedação da tramitação no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).**

Destacamos que tal procedimento guarda conformidade com o parágrafo único do art. 7º do Decreto Estadual Nº 48.659/2020 que regulamenta a Lei Estadual Nº 16.420/2018, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual:



*“Art. 7º A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, constituída pelas unidades de ouvidorias da administração pública estadual, **interligadas por um sistema informatizado próprio**,(...)*

*(...)*

*Parágrafo único. O sistema informatizado a que se refere o caput é ferramenta tecnológica **de uso obrigatório** pelos órgãos integrantes da Rede de Ouvidorias do Estado, consistente no sítio eletrônico que permite **o registro, o encaminhamento, o tratamento e o atendimento** das manifestações dos usuários de serviços públicos.” (grifos nossos)*

Ademais, de acordo com o inciso V do art. 13 e o inciso VII do art. 15, da Lei Estadual Nº 16.420/2018, **é dever da Ouvidoria-Geral do Estado e das demais Ouvidorias integrantes da Rede Estadual de Ouvidoria, garantir o sigilo, a descrição e a fidedignidade quanto ao conteúdo e providências das manifestações recebidas.**

Não obstante o sistema SEI dispor de parâmetros para tramitação de processos sigilosos, é o entendimento desta Ouvidoria-Geral do Estado que o que ali se apresenta não é suficiente para resguardar o sigilo da manifestação e a proteção do manifestante, que são premissas da atuação da Ouvidoria.

Isso decorre, notadamente, do fato de que o acesso ao sistema SEI é permitido a todos os servidores estaduais, inclusive, terceirizados e estagiárias, diferentemente do sistema GCON, cujo acesso é restrito aos ouvidores e equipes de ouvidoria, importante fator que mitiga sobremaneira o risco de acesso indevido às informações, dando maior segurança à ouvidoria e ao manifestante.



Por todo o exposto, é vedado o uso do sistema SEI para a tramitação de manifestações e pedidos/ recursos, inclusive, os documentos a eles relacionados. Quanto ao aspecto operacional e às possíveis dificuldades encontradas na anexação de documentos no sistema GCON, inclusive a capacidade de armazenamento, a solução sugerida é a conversão de tais documentos para o formato PDF.

É permitido apenas o encaminhamento de comunicações relacionadas ao monitoramento de prazos que, por algum motivo, não possam ser realizadas por meio do sistema GCON.

Por fim, cabe-nos destacar que os órgãos e entidades abrangidos pela Lei Estadual Nº 14.804/2012 respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou pessoais, cabendo, ainda a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso. (Art.19, da referida lei).

Para mais esclarecimentos a CRO - DOGE coloca-se à disposição através do e-mail: [rededeouvidorias@cge.pe.gov.br](mailto:rededeouvidorias@cge.pe.gov.br).



Secretaria da  
Controladoria  
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO  
**PERNAMBUCO**  
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.