

PORTARIA Nº 0052/2021/CGE/MT

Define os fluxos de recebimento, tratamento e envio de resposta às demandas veiculadas no sistema Fale Cidadão da Controladoria Geral do Estado, na forma do art. 69 do Decreto nº 806, de 22 de janeiro de 2021.

O SECRETÁRIO-CONTROLADOR GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso de suas atribuições que lhe confere o artigo 71, incisos II, da Constituição Estadual e,

CONSIDERANDO o artigo 6º, inciso III do Decreto Estadual nº 874, de 20 de março de 2017 que aprova o Regimento Interno da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso;

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 Controladoria Geral do Estado por intermédio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral;

CONSIDERANDO que a rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual é integrada pela Controladoria Geral do Estado, como Órgão Central; pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral; Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades; Ouvidorias Especializadas; Comissão Mista de Reavaliação das Informações; e Comissões de Gestão da Informação;

CONSIDERANDO, por fim, o disposto no art. 29 da Lei Complementar nº 550, de 2014, o art. 2º, inciso III, da Lei Complementar nº 162, de 2004, e o art. 11, parágrafo único, do Decreto nº 806, de 22 de janeiro de 2021.

RESOLVE:

Art. 1º A presente portaria estabelece os fluxos e procedimentos de demandas no sistema Fale Cidadão, administrado pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência da Controladoria Geral do Estado (SAOGT/CGE-MT), orientando a tramitação e o tratamento das informações.

Art. 2º As demandas recebidas no sistema Fale Cidadão serão analisadas pelo agente de ouvidoria, que fará o primeiro tratamento, a classificação e a distribuição às Ouvidorias Setoriais ou Especializadas de acordo com o assunto a ser atendido.

§ 1º As demandas recebidas de forma presencial, via telefone, aplicativo WhatsApp, meio postal ou e-mail deverão ser registradas no sistema Fale Cidadão, observando-se a autenticidade e a integridade da manifestação.

§ 2º As Ouvidorias Setoriais farão as solicitações de informações e documentos em poder das unidades internas competentes para o fornecimento da resposta ao cidadão, alertando a regra do prazo de resposta, preferencialmente utilizando o SIGADOC, o instrumento institucional de tramitação de documentos do Poder Executivo.

§ 3º Considerando o prazo legal, os processos de ouvidoria devem ser tratados como prioritários pelos setores competentes pelo fornecimento da resposta.

§ 4º As Ouvidorias Setoriais deverão encaminhar ao cidadão as respostas parciais e finais, assim como as solicitações de informações adicionais, através do meio solicitado pelo cidadão no momento do cadastro da demanda (site, telefone, e-mail ou balcão), registrando o atendimento com os respectivos documentos no sistema Fale Cidadão.

§ 5º No encaminhamento das manifestações, o Ouvidor deverá sempre prezar por mitigar possíveis conflitos, podendo reformular e/ou anonimizar a manifestação do cidadão ou a resposta a ser enviada, de forma a atender aos princípios de urbanidade e cortesia, mantendo o teor original da mensagem.

§ 6º Em respeito à integridade, os arquivos originais das mensagens e os documentos originais de resposta deverão ser inseridos no sistema Fale Cidadão, em arquivos internos e anexos.

§ 7º Em todas as comunicações com o cidadão, o Ouvidor deverá prezar pela utilização da linguagem cidadã, simples e inclusiva, visando facilitar a compreensão das respostas.

§ 8º As respostas finais fornecidas ao cidadão pelas Ouvidorias Setoriais serão auditadas pela SAOGT/CGE-MT quanto a clareza, transparência, coerência e consistência com relação à demanda em atendimento e, se forem consideradas em desacordo, poderão ser devolvidas para os ajustes necessários, e devolvidas ao cidadão após atendimento dos requisitos mínimos.

§ 9º Na ocasião da auditoria, a equipe da SAOGT preenche a avaliação de "efetividade da resposta", selecionando um dos seguintes marcadores:

I - Efetiva: respostas que contemplam o mérito da manifestação, informando ou orientando o necessário para o cidadão;

II - Encaminhamento Parcial: respostas que informam o cidadão sobre o encaminhamento da mensagem para o setor responsável;

III - Não Efetiva: respostas que não atendem o mérito da manifestação.

§ 10 O prazo de resposta final ao cidadão é de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa enviada ao cidadão.

§ 11 Nos casos de encaminhamento para unidades internas, previsto no § 2º, as informações devem ser repassadas ao sistema Fale Cidadão no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez.

§ 12 Quando a manifestação do cidadão der origem a processo administrativo com duração superior ao prazo máximo de atendimento previsto no § 9º, o atendimento será finalizado com a informação sobre o número do procedimento criado e as formas de acompanhamento.

§ 13 Nos casos do recebimento de demandas duplicadas, com conteúdo ininteligível ou que não se refiram ao Poder Executivo Estadual, a SAOGT/CGE-MT responderá ao cidadão informando a circunstância, finalizando o atendimento e arquivando a manifestação, de ofício.

§ 14 Sempre que houver necessidade de se pedir esclarecimentos ou informações adicionais para o prosseguimento da demanda, o agente de ouvidoria as solicitará ao cidadão, concedendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis para resposta, após o qual o atendimento será finalizado e a manifestação arquivada de ofício.

§ 15 A manifestação que veicule conteúdo manifestamente calunioso, difamatório, injurioso, de baixo calão, e não for de interesse público, será arquivada, mediante parecer do Secretária Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência.

#### Do tratamento das demandas

##### Do elogio

Art. 3º O elogio que for relacionado a determinado serviço será encaminhado ao responsável pelo setor e à autoridade máxima do órgão/entidade.

§1º O elogio direcionado ao servidor público será a ele encaminhado, dando-se ciência ao superior imediato e à unidade de Gestão de Pessoas para o devido registro na pasta funcional do elogiado.

§2º No caso descrito neste artigo, a resposta final ao cidadão será a informação do encaminhamento realizado.

##### Da sugestão

Art. 4º A sugestão será encaminhada pelo Ouvidor Setorial ao setor competente para apreciação, informando ao cidadão o protocolo do encaminhamento feito como a resposta parcial da demanda.

Parágrafo único. A resposta final ao cidadão deve tratar sobre a possibilidade de implantação, encaminhamentos realizados, etapas e prazos previstos para conclusão ou sobre a impossibilidade de atendimento.

##### Da reclamação e solicitação

Art. 5º As reclamações e solicitações recebidas pela Ouvidoria Setorial serão encaminhadas ao setor competente para a resolução da situação apresentada, atentando-se para as hipóteses de anonimização ou pseudonimização.

§ 1º O agente de ouvidoria emitirá resposta parcial ao cidadão informando os encaminhamentos feitos aos setores responsáveis pelo atendimento e prestando as informações provisórias por esses emitidas, instruindo o atendimento com os respectivos documentos no sistema Fale Cidadão.

§ 2º Na resposta final ao cidadão será apresentada a solução de mérito, providências adotadas ou o posicionamento acerca da impossibilidade de seu prosseguimento.

Art. 6º Reclamações contra servidor identificado deverão ser encaminhadas ao seu superior imediato, contendo alertas da necessidade de sigilo e discricção durante o tratamento.

Parágrafo único. Em tais situações a resposta final ao cidadão terá como base as informações fornecidas por este superior hierárquico.

Art. 7º O órgão ou entidade que dispor de estrutura de Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), atendimento presencial ou semelhante, poderá realizar o recebimento e tratamento apenas das solicitações recebidas do cidadão por meio deste meio.

§ 1º Caberá à Ouvidoria Setorial responder solicitações referentes a dúvidas gerais sobre como acessar os serviços do seu órgão ou entidade, inclusive o serviço do SAC.

§ 2º Quando as solicitações tratarem sobre caso concreto ou processo individual, a Ouvidoria deverá orientar o cidadão sobre como entrar em contato com o SAC ou serviço de apoio semelhante.

§ 3º A Ouvidoria Setorial será responsável por recepcionar e tratar reclamações referentes ao atendimento e serviços fornecidos pelo SAC.

##### Da denúncia

Art. 8º A Ouvidoria é o setor legitimado para o recebimento e tratamento de denúncias no âmbito do Poder Executivo Estadual, observando-se

os sigilos, anonimizações e pseudonimização, que terão tratamento customizado, em razão do risco à segurança da sociedade e do estado.

§ 1º O tratamento diferenciado deverá seguir o seguinte trâmite:

- I - análise quanto à existência de elementos mínimos de autoria e materialidade para prosseguimento e encaminhamentos necessários;
- II - no caso de insuficiência de informações será enviada uma resposta parcial ao cidadão solicitando as complementações necessárias ao prosseguimento da demanda no prazo de 05 (cinco) dias úteis.
- III - após o recebimento das informações complementares, será realizada a análise quanto a suficiência delas para encaminhamento ao órgão ou entidade a que se refira e aos órgãos de controle interno e externo competentes, com emissão de resposta final ao cidadão.
- IV - após prazo de 05 (cinco) dias úteis sem retorno de informações complementares do cidadão, a demanda será finalizada.

§2º Quando o conteúdo da manifestação descrever suposta prática de ilícitos pelas autoridades nomeadas em cargos até de DGA 4, o tratamento será feito exclusivamente pela SAOGT/CGE-MT, que fará os encaminhamentos.

§ 3º Quando o conteúdo da manifestação for relacionado a servidores da Ouvidoria Setorial, a CGE-MT encaminhará a demanda ao gestor da pasta, que ficará responsável pelas providências cabíveis.

§ 4º A resposta final ao cidadão nos casos descritos neste artigo, será os encaminhamentos feitos, com fornecimento dos números de protocolo para acompanhamento do manifestante.

§ 5º Para fins de proteção ao denunciante, seus dados pessoais e os registros de ouvidoria são considerados como informação pessoal, com observância ao direito à inviolabilidade de dados, de correspondência e de comunicação telefônica.

Art. 9º Ao receber uma denúncia, o agente de ouvidoria identificará a unidade administrativa, os servidores envolvidos e as demais informações que julgar necessárias ao esclarecimento dos fatos narrados, e encaminhará ao gestor do órgão ou entidade, resguardando o sigilo do denunciante, dos citados e do processo.

§ 1º O Ouvidor emitirá resposta final ao cidadão informando o encaminhamento feito ao gestor e o caráter sigiloso do processo, com fornecimento do número de protocolo e formas de acompanhamento, instruindo o atendimento com os respectivos documentos no sistema Fale Cidadão.

§ 2º As denúncias relacionadas à tráfico de seres humanos, trabalho escravo, mendicância e pessoas em situação de rua, tráfico de órgãos, e sobre crianças vítimas de exploração sexual, poderão obedecer a ritos próprios, dada à sua natureza especial.

§ 3º Quando a denúncia não puder ser esclarecida o seu arquivamento ou extinção depende de despacho fundamentado do Secretário-Adjunto de Ouvidoria Geral e Transparência, com possibilidade de recurso voluntário ou suscitação de dúvida perante o Secretário Controlador Geral do Estado.

#### Do anonimato e do sigilo

Art. 10 As denúncias anônimas serão tratadas e encaminhadas obedecidos os requisitos do art. 8º, §1º, inciso I, quando acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis, com elementos suficientes à verificação dos fatos descritos, sob pena de arquivamento.

Art. 11 A SAOGT/CGE-MT deverá garantir o sigilo da identidade e demais informações pessoais do cidadão a pedido deste ou de ofício.

§ 1º A denúncia sob sigilo será processada na forma do art. 8º desta Instrução Normativa.

§ 2º No tratamento das denúncias ou demais demandas anônimas ou sigilosas, a Ouvidoria observará a possibilidade de anonimizar ou tarjar informações constantes no teor da mensagem que poderiam identificar o cidadão, desde que não comprometa a compreensão dos fatos a serem apurados.

§ 3º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo encontra fundamento no art. 31 da Lei nº 12.527/11, devendo perdurar pelo prazo de até 100 (cem) anos.

Art. 12 Os servidores que, por dever de ofício, tomarem conhecimento dos fatos relatados em processos sigilosos, derem publicidade do seu conteúdo a terceiros, serão responsabilizados administrativa, civil e penalmente na forma da lei.

#### Do Acesso à Informação

Art. 13 Os atendimentos e orientações necessárias a respeito da solicitação de informações com base na Lei de Acesso à Informação serão feitos pelas Ouvidorias Setoriais, observados o disposto no Decreto nº 806, de 22 de janeiro de 2021.

§ 1º Antes do encaminhamento da solicitação à unidade responsável o Ouvidor verificará a existência de classificações realizadas para o tipo de informação requerida, a fim de identificar a possibilidade de informar a negativa de acesso diretamente ao solicitante, consultado no portal do órgão ou em outro local indicado.

§ 2º O Ouvidor emitirá resposta parcial ao cidadão informando os encaminhamentos feitos as unidades responsáveis pelo atendimento e prestando as informações provisórias emitidas, instruindo o atendimento com os respectivos documentos no sistema de Ouvidoria.

§ 3º Ao receber a informação prestada pela unidade responsável o agente de ouvidoria emitirá resposta final ao cidadão, zelando pelo uso da linguagem cidadã quando for conveniente à compreensão do seu conteúdo, instruindo o atendimento com os respectivos documentos no sistema fale cidadão.

§ 4º No caso de negativa da informação com base em entendimento da unidade responsável, o agente de ouvidoria deverá informar sobre a necessidade de classificação da informação, de acordo com o previsto no Decreto nº 806, de 22 de janeiro de 2021.

§ 5º Caso a unidade responsável não realize os procedimentos para fornecimento da informação no prazo legal ou sua classificação, para encaminhamento ao solicitante, o agente de ouvidoria encaminhará a informação à autoridade máxima do órgão, para conhecimento.

#### Dos Relatórios

Art. 14 As ouvidorias setoriais e especializadas emitirão Relatório de Gestão anualmente e encaminharão à autoridade máxima do órgão ou entidade e disponibilizado em página oficial na internet.

§ 1º O relatório de gestão deverá conter:

I - Quantidade de atendimentos presenciais, telefônicos ou digitais que não foram registrados no sistema Fale Cidadão ou outro, caso exista registro;

II - Quantidade total de mensagens recebidas;

III - Quantidade de mensagens em comparação com o ano anterior;

IV - Quantidade de mensagens por mês;

V - Perfil do usuário estado e cidade;

VI - Quantidade de mensagens respondidas, arquivadas de ofício e em tratamento, considerando o status da mensagem no dia 31 de dezembro do ano anterior;

VII - Das mensagens respondidas, o percentual que foi respondido no prazo (em até 30 dias) e o tempo médio de resposta;

VIII - Mensagens por natureza;

IX - Assuntos recorrentes;

X - Providências adotadas para cada assunto recorrente citado;

XI - Informações sobre eventos, cursos e ações organizadas pela Ouvidoria

XII - Setorial ou que a ouvidoria teve participação;

XIII - Quantidade de servidores lotados na Ouvidoria Setorial.

§ 2º O Ouvidor Setorial/Especializado deverá encaminhar anualmente, até o dia 10 de abril, o relatório de Gestão referente ao exercício anterior, para a SAOGT compilar as informações e elaborar o Relatório de Gestão da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, que será encaminhado ao Governador do Estado e disponibilizado no Portal Transparência.

§ 3º O Ouvidor Setorial/Especializado poderá emitir relatórios periódicos de suas atividades para conhecimento da autoridade máxima do órgão.

§ 4º A SAOGT poderá definir modelos e periodicidade de relatórios conforme a necessidade, orientando as Ouvidorias Setoriais através de Orientações Técnicas.

Art. 15 O Portal Transparência disponibilizará trimestralmente o Relatório Estatístico dos Pedidos de Informação, com base nas solicitações de informações e documentos públicos baseada na legislação e nas respostas dos órgãos.

§ 1º Os seguintes elementos comporão o Relatório Estatístico dos Pedidos de Informação:

I - recorrência das principais informações solicitadas;

II - tempo e padrões de respostas fornecidas ao cidadão;

III - classificação das informações quanto:

a) o fornecimento, disponibilização, inexistência ou negativa da informação;

b) origem das solicitações por unidade federativa;

c) órgão ou entidade detentores da informação;

d) tipo de informação pública solicitada;

e) instância decisória para a solicitação ou recurso;

IV - informações genéricas sobre os solicitantes;

V - outros assuntos relacionados ao Serviço de Informação ao Cidadão.

§ 2º Os relatórios poderão apresentar, além das informações estatísticas, avaliação das eventuais irregularidades verificadas no atendimento da Lei de Acesso à Informação pelos órgãos ou ser fundamento para elaboração de orientações específicas.

§ 3º Os pontos indicados nos relatórios serão monitorados pelos ouvidores setoriais e pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, cujas informações sobre a manutenção das irregularidades serão pontuadas no Relatório Anual de Avaliação do Sistema de Controle Interno, encaminhado ao Governador do Estado e ao Tribunal de Contas estadual.

Dos arquivamentos voluntários e necessários

Art. 16 Quando a manifestação for anônima e não contiver nenhum indício de autoria ou materialidade, veicular ofensas, agressões ou calúnias, não sendo possível deduzir a existência de um fato concreto ou um agente responsável, o arquivamento obedecerá aos seguintes parâmetros:

I - se a demanda veicular ofensas e agressões desconexas, sem indicar um fato concreto ou a ação de uma pessoa em particular, entendendo que não existe interesse público a demanda poderá ser arquivada pelo agente que der o primeiro tratamento.

II - antes de arquivar a demanda será oportunizado ao demandante complementar as informações, em até 5 (cinco) dias.

III - se não for identificada autoria ou materialidade, e não existir riscos à administração, a demanda será arquivada, após despacho da SAOT/CGT, que deverá ser homologada pelo Secretário Controlador Geral do Estado.

Das Disposições Finais e Transitórias

Art. 17 Os procedimentos e fluxos definidos poderão ser complementados pelas unidades setoriais mediante instrumento próprio, desde que não contrariem as atividades descritas nesta norma.

Art. 18 Esta portaria entra em vigor a partir de sua publicação, e deve ser observada por todos os agentes de ouvidoria.

Cuiabá, 30 de junho de 2021

---

Superintendência da Imprensa Oficial do Estado de Mato Grosso  
Rua Júlio Domingos de Campos - Centro Político Administrativo | CEP 78050-970 | Cuiabá, MT

Código de autenticação: 6f588d9b

Consulte a autenticidade do código acima em [https://homolog.iomat.mt.gov.br/legislacao/diario\\_oficial/consultar](https://homolog.iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/consultar)