

MANUAL DO OUVIDOR SETORIAL E EQUIPE



*Atendimento ao cidadão, tratamento das manifestações
e melhoria dos serviços públicos.*



INTEGRIDADE MT
Programa de Integridade do
Governo de MT

CGE
Controladoria
Geral do Estado



**Governo de
Mato
Grosso**

MAURO MENDES

Governador do Estado de Mato Grosso

PAULO FARIAS NAZARETH NETTO

Secretário Controlador-Geral do Estado

KAREN CRISTINA OLDONI DA SILVA

Secretária-Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência

Elaboração

ALINE RABAIOLLI LANDINI

Analista Administrativa

DINEAS MORAES GONÇALVES S. COELHO

Técnica Administrativa

ELBA VICENTINA DE MORAES

Auditora do Estado

KÁTIA LUIZA DE FREITAS

Assessora Especial

MARCOS KENITI FUJIMURA

Auditor do Estado

ROBERTO CORRÊA MARQUES

Auditor do Estado

RONILDO BARBOSA DE SOUZA

Auditor do Estado

Projeto Gráfico e Diagramação

ANGEILTON ALENCAR

Unidade de Comunicação

SEJA BEM VINDO!

Este manual apresenta informações importantes para auxiliar a sua rotina de trabalho, de forma simples e de fácil compreensão. Aqui você vai encontrar leis, procedimentos e boas práticas de Ouvidoria.

Boa Leitura!

**EQUIPE DA SECRETARIA ADJUNTA DE
OUVIDORIA GERAL E TRANSPARÊNCIA**



ÍNDICE



Clique no título para acessar

1. Ouvidoria Pública e Democracia Participativa	5
2. Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual	11
3. Atendimento ao Cidadão	19
4. Perfil Profissional	36
5. Acesso à Informação	44
6. Ouvidoria Estratégica	51
Base Legal	55

1

OUVIDORIA PÚBLICA E DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

As Ouvidorias Públicas se desenvolveram durante a redemocratização do Brasil, motivadas pela Constituição Federal de 1988.

A Constituição prevê a participação popular na gestão pública e garante que qualquer cidadão pode pedir informações sobre atos administrativos e atos do governo aos órgãos públicos, e que pode registrar reclamações sobre os serviços públicos.

Dando sequência a esse processo, em 2011 foi aprovada a Lei de Acesso à Informação (LAI), reconhecida internacionalmente.

E em 2017 foi aprovada a Lei 13.460, conhecida como Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, que colocou a Ouvidoria no centro da relação entre a administração pública e a população.



Art.37º da Constituição Federal de 1988:

"A administração pública, direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)"

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços:

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

Mesmo antes da promulgação da Constituição de 1988, algumas ouvidorias públicas já estavam em atividade no Brasil.

A primeira Ouvidoria Pública do País foi criada em março de 1986, em Curitiba, e tornou-se um modelo para a América Latina.

Em outras línguas, o Ouvidor público também pode ser chamado de: *ombudsman, ouvidor, protector, mandatario, comisionado, representante e defensor del pueblo.*



CURIOSIDADE

Origem histórica: A história da ouvidoria começa com a figura do Ombudsman, criada no século XVIII, na Suécia.

Em 1713 o Rei Carlos XII emitiu um decreto para controlar funcionários do governo durante a sua ausência, chamando essa função de Ombudsman Superior.

Em 1809, o país formalizou o Ombudsman como defensor dos cidadãos contra abusos do governo.

A palavra Ombudsman resulta da união das palavras ombud (representante) e man (homem).

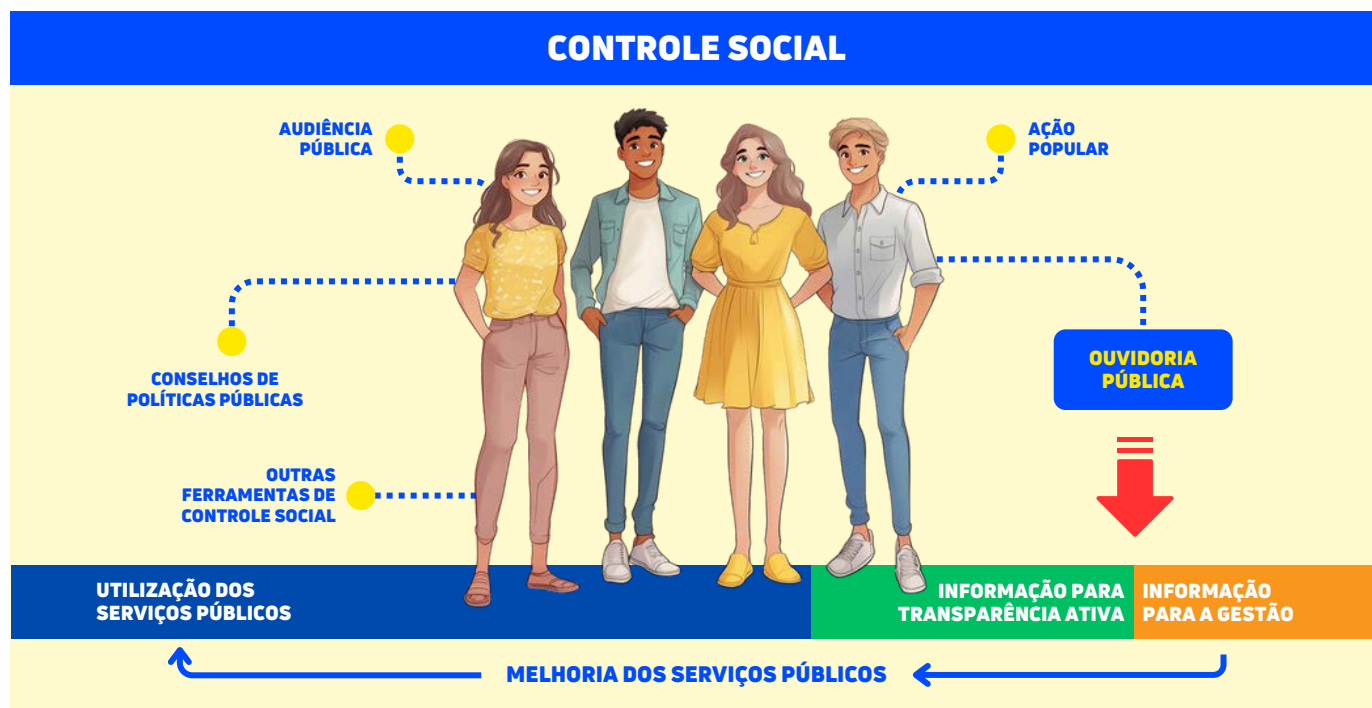
1.1 O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA?

A Ouvidoria Pública é um verdadeiro instrumento de democracia, pois permite o diálogo entre os cidadãos, que usam os serviços públicos, e o governo.

É o setor que recebe e responde a reclamações, pedidos, denúncias, sugestões e elogios sobre serviços prestados.

Ela também serve como um canal seguro para funcionários do governo registrarem manifestações, incluindo denúncias.

A Ouvidoria apoia os gestores públicos, fornecendo informações importantes sobre problemas e dificuldades, o que ajuda a melhorar os serviços prestados.



Além disso, a Ouvidoria tem um papel educativo, orientando os cidadãos sobre seus direitos e responsabilidades, e explicando as atividades de cada secretaria ou órgão do governo.

A atuação da Ouvidoria é essencial para garantir a qualidade dos serviços públicos, incentivando a participação popular e identificando falhas nos serviços ou procedimentos, contribuindo assim para melhorar o desempenho da administração pública.

A Ouvidoria não deve ser confundida com o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão ou semelhante, nem com um órgão de investigação e prevenção que apura e resolve desvios de conduta.



1.2 VALORES E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PÚBLICA



Valores:

- Ética: conduta adequada e moralmente correta;
- Equidade: atendimento personalizado, com respeito às diferenças e reconhecimento da igualdade de direitos e oportunidades a toda a população;
- Transparência: garantia ao direito de acesso às informações que não são protegidas por sigilo legal;
- Responsividade: resposta rápida e adequada à manifestação do cidadão;
- Responsabilização (accountability): divulgação da cultura da responsabilidade e da prestação de contas;
- Imparcialidade: atuação de forma justa e imparcial, sem discriminação a qualquer manifestante;
- Gestão participativa: ouvidoria como um canal de entendimento entre governo e sociedade, estimulando a participação do cidadão na administração pública.



O art 14 da Lei nº 13.460/2017 traz também que, com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

1.3 RESOLUÇÃO Nº 75/186 DA ONU

A Organização das Nações Unidas deu destaque às ouvidorias na Resolução nº 75/186, de 2020. No documento, a ONU ressalta o papel central das ouvidorias públicas na divulgação e proteção dos direitos humanos, da governança e do respeito pelo Estado de direito.

A resolução também incentiva a criação e o fortalecimento de ouvidorias públicas, além da criação de ferramentas de proteção contra represálias e o compartilhamento de técnicas e boas práticas entre as ouvidorias públicas.



1.4 AGENDA 2030 E OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

A Agenda 2030 é um compromisso de desenvolvimento sustentável construído pelos 193 Estados-membros da ONU. Foi publicada em setembro de 2015.

Traz 17 Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS) nas áreas econômica, social e ambiental e 169 metas universais a serem atingidas até 2030.

Segundo a ONU, “os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade”.



A ouvidoria pública, como a ponte de comunicação entre os cidadãos e a administração pública, e defensora dos direitos humanos e dos direitos dos usuários dos serviços públicos, é essencial para atingir as metas estabelecidas na Agenda 2030.

2 SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

As atividades do sistema de Ouvidoria, Transparência e Controle Social do Poder Executivo Estadual são organizadas em forma de rede, coordenada pela Controladoria Geral do Estado (CGE) por meio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência (SAOGT).

2.1 A OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

A Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso foi criada, em março de 2004, para coordenar todas as ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

Suas atribuições são desenvolvidas pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência, da Controladoria-Geral do Estado.

Dessa forma, a Ouvidoria faz parte do controle interno do governo de Mato Grosso, trabalhando de forma integrada com Corregedoria, Auditoria e Controle.

A Lei Complementar nº 162/2004, criou a Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso na estrutura da Casa Civil.

Com a Lei Complementar nº 413/2010, as atividades da Ouvidoria-Geral foram transferidas para a Auditoria-Geral do Estado (AGE).

Em 2014, a Lei Complementar nº 550 transformou a AGE em CGE - Controladoria Geral do Estado, criou a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo e estabeleceu o sistema Fale Cidadão como o único sistema de ouvidoria do governo estadual.

2.2 REDE DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO

Em 2014 foi criada a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, que é composta por:

- I - Controladoria Geral do Estado, como Órgão Central;
- II - Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência;
- III - Ouvidorias Setoriais;
- IV - Ouvidorias Especializadas;
- V - Comissão Mista de Reavaliação das Informações;
- VI - Comissões de Gestão da Informação.

Vamos conhecer cada um dos seus componentes:

I - Controladoria-Geral do Estado - CGE-MT

A CGE-MT, criada como Auditoria Geral do Estado (AGE) em 1979, é o órgão central das atividades de Ouvidoria, Auditoria Governamental, Controladoria e Correição. Dessa forma, também é o órgão central da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo.

- Missão: “Contribuir para melhoria dos Serviços Públicos prestados pelo Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, por meio do aperfeiçoamento dos Sistemas de Controles, da Conduta dos Servidores e dos Fornecedores, ampliando a Transparência e fomentando o Controle Social.”
- Negócio: Aperfeiçoamento dos Sistemas de Controles; Ampliação da Transparência e Fomento do Controle Social; Aperfeiçoamento da Conduta do Servidor e dos Fornecedores.
- Visão de Futuro: “Ser Instituição de excelência nas atividades de ouvidoria, auditoria, controle e corregedoria e reconhecida pela sociedade como Órgão autônomo e essencial à qualidade do gasto público e ao controle social.”
- Valores:

LEGALIDADE: Atuar em conformidade com a legislação e os princípios da Administração.

TRANSPARÊNCIA: Comunicar de forma clara e honesta.

CONFIDENCIALIDADE: Resguardar sigilo na medida da imposição legal.

PROBIDADE: Agir de forma reta, honesta e de acordo com a ética e a moralidade.

IMPARCIALIDADE: Analisar sem privilégios.

EXCELÊNCIA: Realizar e conduzir a prestação de serviços públicos com qualidade.

Programa Integridade MT

Em 2023 foi lançado o Programa Integridade MT, que é composto de um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia e na aplicação efetiva de políticas e diretrizes e de códigos de ética e de conduta, com objetivo de identificar e corrigir irregularidades praticadas contra a administração pública estadual ou contra pessoas jurídicas que se relacionam com o setor público.



O programa é coordenado pela Superintendência de Avaliação e Consultoria de Integridade e Compliance da CGE-MT, que define mecanismos e procedimentos e presta assessoria aos órgãos e entidades para a implantação do Plano de Integridade Pública.

A Ouvidoria, como canal oficial de registro de denúncias, é um dos pilares do Programa de Integridade. As capacitações voltadas aos agentes de integridade são estendidas aos Ouvidores

II - Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência - CGE-MT

A Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência (SAOGT) exerce as atividades de Ouvidoria-Geral do Estado. Tem como missão a gestão do serviço de Ouvidoria e Transparência, promovendo o acesso à informação pública e o exercício do controle social, no âmbito do Poder Executivo Estadual de Mato Grosso, com as competências de:

1. Propor e supervisionar a aplicação da política de Ouvidoria. Normatizar, padronizar e avaliar as atividades de Ouvidoria, Transparência e Controle Social;
2. Coordenar a Transparência Ativa e gerenciar os serviços do Portal Transparência e do sistema Fale Cidadão;
3. Auxiliar a tomada de decisões por meio de informações estratégicas oriundas do sistema Fale Cidadão;
4. Articular a melhoria dos serviços públicos com base nas demandas da sociedade;
5. Coordenar a Rede de Ouvidoria e responder a consultas dos ouvidores setoriais;

6. Manifestar-se em recursos de LAI direcionados ao Secretário-Controlador do Estado e nos processos de nomeação de ouvidor setorial;
7. Articular ações e políticas públicas referentes à Ouvidoria e Transparência;
8. Acompanhar os prazos de atendimento ao cidadão, inclusive do e-SIC;
9. Monitorar e avaliar eventuais benefícios decorrentes dos trabalhos executados.

III e IV - Ouvidorias Setoriais e Especializadas

As Ouvidorias Setoriais e Especializadas são as unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. São coordenadas pela CGE em assuntos técnicos e estão ligadas aos seus respectivos órgãos ou entidades para questões administrativas e funcionais. Isso garante um atendimento mais rápido ao cidadão, pois as ouvidorias estão próximas dos outros setores do governo. Suas competências são:

- 1 - Receber, realizar o tratamento e dar o devido encaminhamento a denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações, sugestões de simplificação e pedidos de acesso à informação;
- 2 - Acompanhar e gerenciar os prazos de resposta juntamente com os setores relacionados às manifestações;
- 3 - Dar ao cidadão as informações solicitadas ou retorno das providências adotadas com relação à sua manifestação, em linguagem simples e no prazo legal;
- 4 - Manter a devida discricção e sigilo do que lhe for transmitido pelo cidadão, proteger as informações pessoais do cidadão e preservar a identidade dos denunciante;
- 5 - Sugerir ao dirigente do órgão medidas de melhoria na prestação dos serviços públicos com base nas manifestações do cidadão;
- 6 - Elaborar e encaminhar ao dirigente do Órgão relatório, contendo a síntese das manifestações do cidadão, destacando os encaminhamentos e as providências adotadas;
- 7 - Organizar e manter atualizado arquivo da documentação expedida e recebida e observar as diretrizes, normas, técnicas e demais determinações especiais estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado (CGE).

As ouvidorias setoriais ou especializadas devem:

- estar diretamente ligadas à autoridade máxima dos órgãos e entidades;
- ter um nível de hierarquia adequado à importância e complexidade de suas funções;
- contar com número de servidores compatível com a quantidade de atendimentos realizados;
- estar localizadas em uma sala de fácil acesso para pessoas com deficiência (PcD), de preferência próxima à recepção.
- ter acesso preferencial a uma sala de reunião ou outra para atendimento ao cidadão, se a ouvidoria não tiver uma sala exclusiva;
- dispor dos equipamentos mínimos necessários para o atendimento: linha telefônica, computador com acesso à internet, impressora, scanner, webcam e fone de ouvido.

V - Comissão Mista de Reavaliação das Informações - CMRI

A CMRI, formada pelos membros do Conselho Superior do Sistema Estadual de Tecnologia da Informação - COTEC, prevista no art. 35 da Lei de Acesso à Informação (LAI) e art. 49 do Decreto 806/2021, decidirá, no âmbito do Poder Executivo, sobre o tratamento e a classificação de informações sigilosas e tem competência para:

- 1 - Rever a classificação de informação no grau ultrassecreto ou secreto ou sua reavaliação;
- 2 - Requisitar esclarecimento ou conteúdo, parcial ou integral, da informação classificada no grau ultrassecreto ou secreto, quando as informações constantes do Termo de Classificação de Informações -TCI não forem suficientes para a revisão da classificação;
- 3 - decidir recursos apresentados contra decisão proferida em grau recursal ao Secretário-Controlador Geral do Estado, ou pelo Secretário de Estado ou autoridade com a mesma prerrogativa, em grau recursal, no caso de pedido de desclassificação ou reavaliação de informação classificada.

VI - Comissões de Gestão da Informação

Conforme o Decreto 806/2021, os órgãos e entidades devem constituir as Comissões de Gestão da informação, destinadas a opinar sobre a identificação e classificação dos documentos e informações públicas, bem como sobre a proteção de dados pessoais.

2.3 Sistema Fale Cidadão

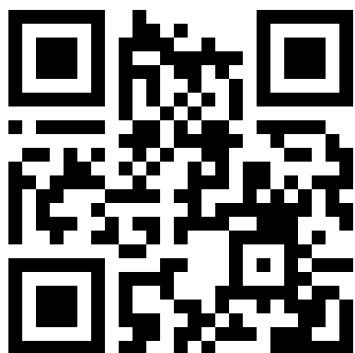
O sistema Fale Cidadão é o sistema único de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, utilizado por todas as ouvidorias setoriais e especializadas.



O sistema garante a centralização das informações em uma única base de dados e permite a movimentação das manifestações entre as unidades de ouvidoria.

Para inclusão de usuário no sistema (ouvidor, sub-ouvidor ou equipe), é necessário solicitar o cadastro na SAOGT, via e-mail para o endereço ouvidoria@cge.mt.gov.br com as seguintes informações:

- Nome completo;
- E-mail institucional individual;
- Telefone;
- CPF;
- Data de nascimento.



MANUAL DO SISTEMA FALE CIDADÃO

<https://bit.ly/3SVFKAL>



Clique para acessar

2.4 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL

A Ouvidoria-Geral do Estado faz parte de importantes Redes Nacionais:



Em 2016, a Ouvidoria-Geral do Estado foi uma das primeiras ouvidorias estaduais a aderir à Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV, coordenada pela Controladoria-Geral da União.

A Rede, prevista pelo Decreto nº 9.492/2018, tem o objetivo de integrar as ações de simplificação realizadas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A RENOUV também mantém câmaras técnicas e grupos de trabalho, além de publicar normas-modelo sobre ouvidoria, transparência, proteção ao denunciante e defesa dos usuários de serviços públicos.



E em agosto de 2024, foi realizada a adesão à RedeLAI - Rede Nacional de Transparência e Acesso à Informação. A Rede foi lançada em maio de 2024 com o objetivo de fomentar o acesso à informação e apoiar os órgãos na busca da excelência no cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

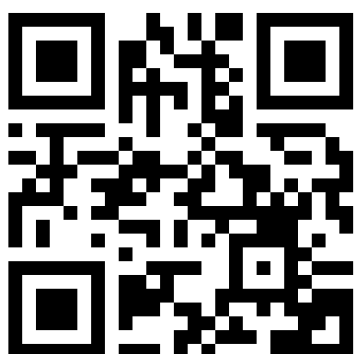
2.5 LINHA DO TEMPO



2.6 AÇÕES E PROJETOS

Como coordenadora da Rede de Ouvidoria, a SAOGT desenvolve ações e projetos com o objetivo de divulgar a Ouvidoria, além de integrar e capacitar os ouvidores e equipes:

- **Reuniões semestrais** dos ouvidores da Rede de Ouvidoria, permitindo integração, planejamento de ações e troca de experiência entre ouvidores;
- **Formação Continuada em Ouvidoria**, com ao menos duas capacitações anuais para ouvidores e equipes;
- **Roda de Conversa de Ouvidoria**, em que o ouvidor, em conjunto com a equipe da SAOGT reúne colegas da sua instituição para apresentar a Ouvidoria e tirar dúvidas sobre o nosso trabalho.



Cartilha Conhecendo a Ouvidoria:
Perguntas e Respostas, elaborada em 2023,
traz 20 perguntas, voltadas para o cidadão e para os servidores.
<https://bit.ly/4cKu3nB>



Clique para acessar

3.

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

3.1 PRINCÍPIOS DE UM BOM ATENDIMENTO

O atendimento ao cidadão pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso é regido por dois princípios de atendimento e quatro diretrizes:

Princípios de Atendimento:

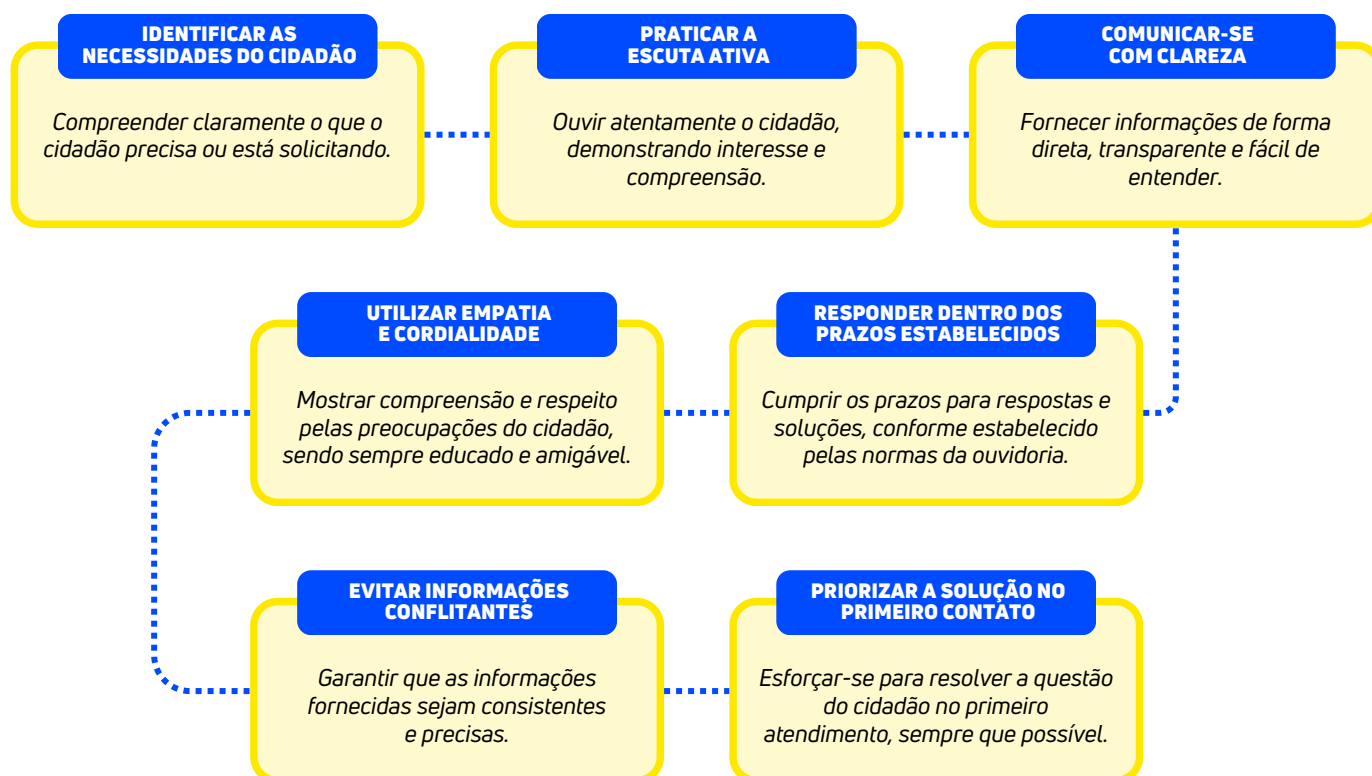
Princípio Democrático: Os agentes públicos devem tratar os cidadãos como sujeitos de direito, garantindo o direito de *participar das propostas de políticas públicas destinadas aos cidadãos*.

Princípio da Efetividade: O serviço público deve *atender às reais necessidades* dos cidadãos, garantindo que os serviços oferecidos sejam *úteis e eficientes*.

Diretrizes de Atendimento:

- Acessibilidade: Garantir que todos os cidadãos, incluindo aqueles com deficiência, tenham acesso fácil e igualitário aos serviços da ouvidoria.
- Transparência: Assegurar que as informações sobre os serviços públicos e o atendimento sejam claras e disponíveis para todos.
- Celeridade: Agilizar os processos e respostas para que os cidadãos recebam atendimento rápido e eficiente.
- Qualidade: Fornecer um atendimento de alta qualidade, focado na satisfação e nas necessidades dos cidadãos.

Para atender aos princípios e diretrizes, o ouvidor deve realizar o atendimento de maneira que possa:



3.2 ESCUTA ATIVA

A escuta ativa é uma técnica que combina habilidades de comunicação fundamental para permitir um diálogo aberto, transparente e que respeite as partes envolvidas.

Como aplicar essa técnica?

1. Esteja presente e atento

Concentre-se na pessoa que está falando e evite distrações externas. Preste atenção no tom de voz e na linguagem corporal e não faça julgamentos.

2. Pratique a empatia

Tente entender o ponto de vista, sentimento e necessidades de quem está falando.

3. Valide o entendimento

Faça perguntas e resuma o que foi dito para garantir que entendeu perfeitamente.

LEMBRE-SE

Na escuta ativa, não ouça para dar uma resposta. Ouça para compreender.

3.3 CANAIS DE CONTATO

O Cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria de forma presencial, em qualquer unidade de Ouvidoria Setorial ou Especializada, e também de forma telefônica e digital:



- Telefone:** 162 ou 0800.647.1520
- WhatsApp:** 65 98476-6548
- Site:** ouvidoria.mt.gov.br/falecidadao
- Aplicativo:** mtcidadao.mt.gov.br
- E-mail:** ouvidoria@cge.mt.gov.br
- Presencial:** nas Ouvidorias Setoriais das Secretarias e Entidades do Governo do Estado



3.4 ATENDIMENTOS

Presencial e Telefônico

No atendimento presencial, preze pela escuta ativa do cidadão para compreender se a demanda dele é de ouvidoria ou se precisa de encaminhamento para outro setor de atendimento. Ofereça um local confortável para a conversa, água e café, se houver.

No caso de se tratar de assunto de Ouvidoria, ouça atentamente às informações apresentadas, sem julgamento. Atenção às suas expressões faciais e linguagem corporal.

Apresente a ele o sistema Fale Cidadão, e informe a possibilidade de ele registrar a manifestação via internet.

Caso o cidadão prefira que o registro seja feito na ouvidoria, resuma as informações de forma a possibilitar o andamento, digitalize ou junte documentos, se houver.

O atendimento telefônico é semelhante ao presencial. Nesse caso, é necessário o cuidado de sempre responder às informações fornecidas pelo cidadão, demonstrando que está atento à conversa.

E-mail

Ao receber e-mail de cidadão, registre as informações no sistema Fale Cidadão. Não é necessário informar o protocolo e senha, pois são enviados automaticamente pelo sistema ao e-mail cadastrado.

Responda ao cidadão informando que realizou o registro.

Inclua o link dos formulários do Fale Cidadão, e informe que nas próximas ocasiões ele deverá acessar diretamente o formulário do sistema.

NO ATENDIMENTO PRESENCIAL E TELEFÔNICO

Explique ao cidadão o funcionamento da Ouvidoria:

- *o que será feito com a manifestação dele;*
- *os prazos de resposta;*
- *como acompanhar a manifestação;*
- *como visualizar a resposta.*

Ao final, informe ao cidadão o protocolo e a senha para acompanhamento.

3.5 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, todas as manifestações dos usuários de serviços públicos devem ser direcionadas à ouvidoria, inclusive as denúncias. As manifestações recebidas no sistema Fale Cidadão são catalogadas nos seguintes tipos (naturezas) de manifestações:

- Denúncia: indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- Reclamação: demonstração de insatisfação sobre a prestação de serviço público ou sobre a conduta de agentes públicos na prestação ou na fiscalização do serviço.
- Solicitação: pedido de providências para órgãos e entidades.

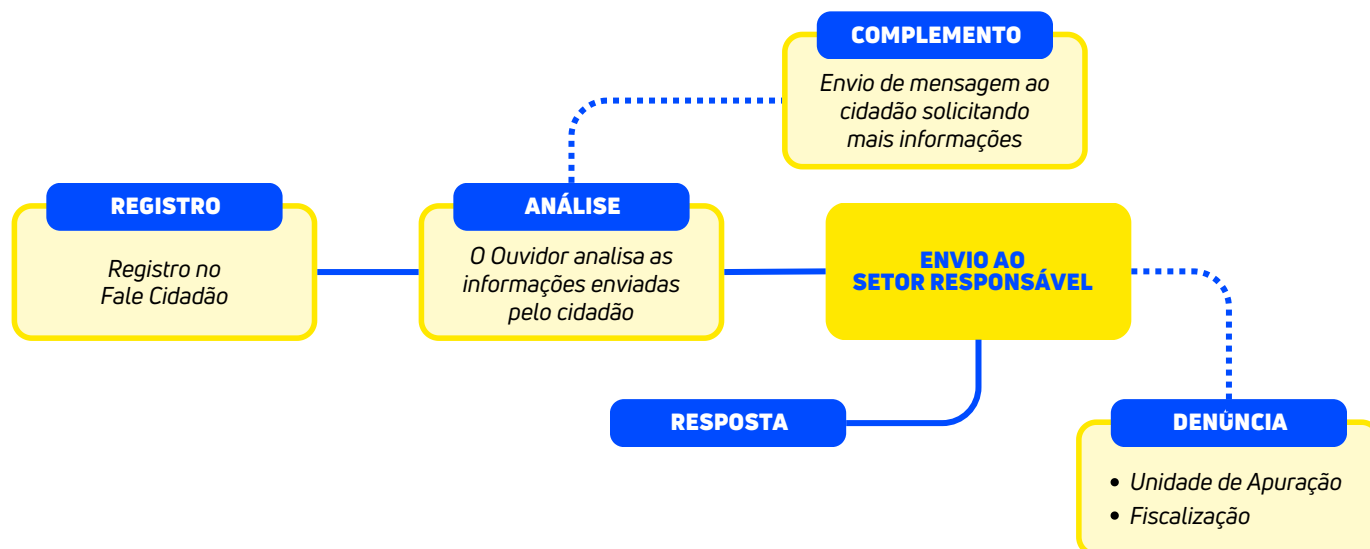
- Sugestão: apresentação de ideia ou proposta para melhorar o atendimento, processo ou serviço público.
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido.
- Informação: solicitação de acesso à informação pública, com base na Lei de Acesso à Informação.
- Simplificação: sugestões relativas à simplificação de serviços públicos.



3.6 TRATAMENTO E ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Após o registro da manifestação, o fluxo de tratamento e encaminhamento é composto das seguintes fases:

- Análise pelo Ouvidor;
- Envio ao Setor Responsável;
- Elaboração da resposta ao Cidadão;



Análise pelo Ouvidor:

O Ouvidor deve analisar com atenção as informações registradas pelo cidadão, inclusive documentos anexados, caso existam, e verificar se a natureza e tipificação estão corretas. Caso necessite de adequação, deve solicitar à SAOGT.

Se tiver dúvidas sobre o pedido do cidadão, ou necessitar de informações adicionais, pode solicitar pelo campo de mensagem parcial ao cidadão.

O ouvidor deve identificar o assunto e o setor relacionado. Caso a manifestação seja sobre acesso a serviços públicos que estão na carta de serviços, ou outras informações que o ouvidor tiver acesso com facilidade, poderá informar imediatamente ao cidadão e finalizar a manifestação.

Envio ao Setor Responsável:

Os encaminhamentos devem ser feitos sempre considerando a eficiência, a proteção dos dados pessoais e a restrição de acesso à identificação do requerente.

Cada tipo de manifestação tem um fluxo diferente:

CASO O ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO NÃO SEJA ATRIBUIÇÃO DA SUA UNIDADE

- *Devolva para a SAOGT se o assunto for de outro órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual.*
- *Finalize informando ao cidadão qual órgão é responsável pelo assunto, caso seja de órgão ou entidade de outra esfera.*



ELOGIO: o elogio sobre um serviço será enviado ao chefe do setor e ao gestor do órgão ou entidade. Elogio direcionado a servidor público específico será encaminhado para ele, informando à chefia imediata.



SUGESTÃO / SIMPLIFICAÇÃO: será encaminhada ao setor competente para análise.



RECLAMAÇÃO E SOLICITAÇÃO: serão encaminhadas ao setor competente para resolver a situação apresentada. Reclamações sobre um servidor público específico devem ser direcionadas ao superior imediato do servidor, que fará os encaminhamentos necessários. O tratamento dessas reclamações deve ser feito de forma reservada, preservando o nome do reclamante e do reclamado.



Nos órgãos ou entidades que tenham estrutura de Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) ou semelhante, as solicitações poderão ser respondidas informando os canais de atendimento do SAC.



PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO: deverá ser enviado ao setor responsável pela informação solicitada.



As denúncias são tratadas de forma diferenciada, conforme definido pela Instrução Normativa nº 001/2024/CGE/MT, seguindo o seguinte trâmite:

ANÁLISE PRELIMINAR DE OUVIDORIA: O ouvidor avalia se a denúncia possui os requisitos mínimos para ser enviada à unidade de apuração. Para isso, ele pode solicitar complementação ao cidadão e consultar sistemas eletrônicos, como sites institucionais, Portal Transparência, FIPLAN, entre outros.

Será considerada habilitada a denúncia que apresentar elementos mínimos descritivos da irregularidade ou que permitam à Administração Pública chegar a esses elementos. As denúncias não habilitadas serão arquivadas, informando ao denunciante o motivo.

ENVIO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO: O envio deve ser feito pelo sistema SIGADOC. O ouvidor pode anexar documentos das consultas e confirmações feitas na análise preliminar de ouvidoria. Deve ser informado se o registro foi feito de forma anônima ou identificada e se houve pedidos de complementação ao denunciante, respondidos ou não.

A unidade de apuração pode solicitar informações complementares ao denunciante por meio da ouvidoria e, ao final dos seus trabalhos, deve informar o resultado à SAOGT.

A ouvidoria é o canal adequado para registrar denúncias, conforme a Lei nº 13.460/2017. As instituições devem garantir que as denúncias sejam recebidas apenas pela ouvidoria.

Servidores de outros setores que recebam denúncias devem encaminhá-las imediatamente à ouvidoria e não podem divulgar seu conteúdo ou a identidade do denunciante. No caso de atendimento presencial ou por telefone, o denunciante deve ser orientado a fazer o registro pelos canais digitais da ouvidoria.

A ouvidoria não deve realizar diligências junto aos servidores ou áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados na denúncia. Ou seja, não deve procurá-los para solicitar informações ou esclarecimentos.

Quando a denúncia se referir a uma atividade com unidade específica de fiscalização, ela deve ser encaminhada diretamente a essa unidade e finalizada no sistema Fale Cidadão com a informação do envio.



ATENÇÃO AO SIGADOC

O processo deve ser criado com atenção à gravação de sigilo, proteção de dados pessoais e proteção do denunciante.

Use Redefinir Acesso > Limitado entre Pessoas para todos os documentos inseridos e também após autuar o processo.

Elaboração da Resposta ao Cidadão:

Ao receber o retorno das informações do setor responsável, o ouvidor deve analisá-las, confirmando se atendem ao solicitado ou reclamado pelo cidadão. O conteúdo mínimo das respostas ao cidadão varia de acordo com o tipo da manifestação:

- Elogio, Sugestão e Simplificação: a informação do envio feito para o servidor ou setor elogiado ou para o setor relacionado à manifestação;
- Reclamação e Solicitação: para reclamação é a informação objetiva sobre a análise do fato reclamado e no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento.
- Informação: fornecimento da informação ou negativa de acesso, de acordo com o previsto na Lei nº 12.527/2011;
- Denúncia: a informação do envio à unidade de apuração.

*As **RECLAMAÇÕES** sobre servidor identificado deverão ser respondidas pelo superior do reclamado.*

*Já as **DENÚNCIAS** devem ser encaminhadas aos setores de apuração responsáveis e finalizadas informando o envio.*

E se o denunciante quiser saber «O que virou» do processo dele? Ele pode registrar um pedido de acesso à informação.

O RESPONSÁVEL POR FORNECER A RESPOSTA AO CIDADÃO É O OUVIDOR!

Confira se as informações recebidas dos setores estão completas, corretas e escritas de forma fácil de compreender. Caso necessário, reescreva a resposta e inclua os arquivos originais no campo de «arquivos internos».

Priorize o envio de texto digitado no campo de resposta, utilizando arquivos anexos somente em casos excepcionais.

Fique atento à forma de contato que o cidadão escolheu no formulário: muitos preferem que a resposta seja por telefone.

3.7 CONTROLE DE QUALIDADE - AUDITAGEM

O controle de qualidade das respostas é feito pela equipe da SAOGT, que analisa os seguintes pontos:

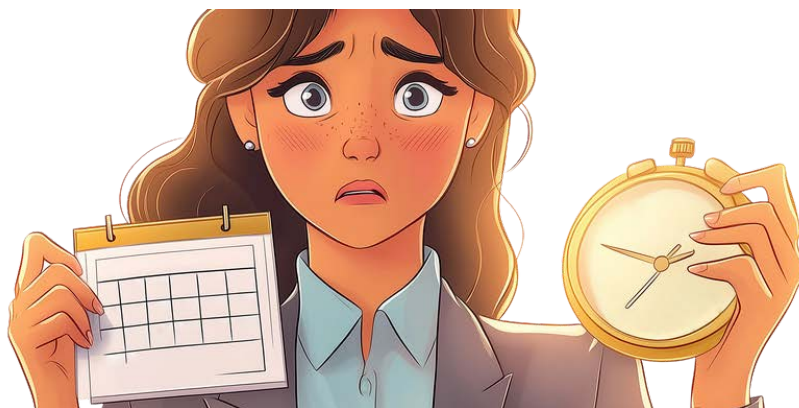
- efetividade, se informa ou orienta o necessário para o cidadão;
- redação de forma simples e de fácil compreensão;
- encaminhamento adequado para cada tipo de manifestação;
- proteção dos dados pessoais.

Nessa análise são preenchidos os marcadores de efetividade «efetiva»; «não efetiva»; «encaminhamento»; «arquivadas de ofício».

Caso a manifestação não atenda ao conteúdo mínimo de resposta, poderá ser devolvida ao Ouvidor para adequação.

3.8 PRAZOS DE RESPOSTA

A ouvidoria trabalha para que as manifestações sejam respondidas no menor tempo possível, respeitando os prazos estabelecidos pela legislação. Em caso de demora, o usuário deve ser informado sobre as providências adotadas até que o caso seja resolvido.



PRAZOS DEFINIDOS PELAS LEIS 13.460/2017 E LEI 12.527/2011

Pedidos de Acesso à Informação: Resposta imediata ou em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias após justificativa ao solicitante;

Demais manifestações: Resposta conclusiva em até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 após justificativa ao solicitante;

Resposta dos setores internos aos pedidos da ouvidoria: As informações solicitadas deverão ser entregues em até 20 dias, prorrogáveis por igual período após justificativa.

3.9 TEMAS DELICADOS: DENÚNCIAS DE ASSÉDIO - COMO PROCEDER?

Ao receber uma denúncia de assédio moral ou sexual, cabe ao ouvidor acolher e orientar, informando as noções gerais sobre os temas e os procedimentos de registro da denúncia e apuração das práticas.

É importante informar ao denunciante que, para apuração dessas denúncias pela corregedoria, deverão ser informados a vítima e o suposto agressor, assim como um detalhamento dos fatos, citando local, horário, provas e testemunhas, caso existam.

O Ouvidor deve orientar a vítima sobre a possibilidade de registro de boletim de ocorrência na delegacia, permitindo assim a investigação criminal dos fatos. Pode, inclusive, verificar com a Ouvidoria da Polícia Judiciária Civil quais as delegacias mais adequadas para o registro, a depender do caso relatado.

O Boletim de Ocorrência - B.O. não é obrigatório para a investigação administrativa!

Atenção para evitar palavras ou atos que demonstrem julgamento ou que questionem a conduta do denunciante!

O responsável pelo atendimento não deve se pronunciar sobre a caracterização ou não de assédio no caso apresentado.

O que é Assédio Moral?

De acordo com o Tribunal Superior do Trabalho*, assédio moral é a exposição de pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades.

O assédio moral é conceituado por especialistas como toda e qualquer conduta abusiva, manifestando-se por comportamentos, palavras, atos, gestos ou escritos que possam trazer danos à personalidade, à dignidade ou à integridade física e psíquica de uma pessoa, pondo em perigo o seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho.

No serviço público, caracteriza-se por condutas do agente público que, excedendo os limites das suas funções, por ação, omissão, gestos ou palavras, tenham por objetivo ou efeito atingir a autoestima, a autodeterminação, a evolução na carreira ou a estabilidade emocional de outro agente público ou de empregado de empresa prestadora de serviço público, com danos ao ambiente de trabalho objetivamente aferíveis.

**Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral "Pare e Repare - Por um Ambiente de Trabalho mais Positivo"*

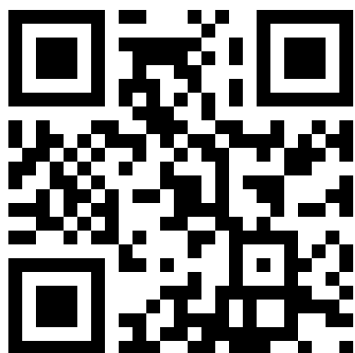
São características do assédio moral, independentemente da intencionalidade da conduta, ações que excluam o(a) servidor(a), o(a) empregado(a) ou o(a) estagiário(a), o(a) terceirizado(a) de suas funções ou que deteriorem o ambiente laboral, podendo ocorrer não só durante a jornada de trabalho, mas também fora dela, desde que o seu exercício esteja relacionado à relação desenvolvida no âmbito profissional.

Guia Lilás - CGU



O que não é Assédio Moral?

- Intrigas no ambiente de trabalho;
- Desentendimentos que cessam e são tomados por arrependimentos e pedidos de desculpas;
- Conflitos inerentes ao trabalho;
- Más condições de trabalho;
- Exigência com relação a execução do trabalho;
- Aumento no volume de trabalho;
- Comportamento isolado que não se repete;
- Cobrar prazos no cumprimento das atribuições.



Cartilha da CGE-MT: Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual no Serviço Público

<http://bit.ly/3ArUSzH>



Clique para acessar

O que é Assédio Sexual?

O assédio sexual é definido no Código Penal como o ato de “constranger alguém, com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função”

- Assédio Sexual Horizontal

Ocorre quando a pessoa que assedia e aquela que é assediada estão no mesmo nível hierárquico, a exemplo do constrangimento verificado entre colegas de trabalho. O assédio sexual horizontal não é “crime de assédio” previsto no Código Penal brasileiro, mas pode ser entendido como o crime de importunação sexual previsto no art. 215-A.

A conduta pode também ser punida administrativamente e penalmente, enquadrada em outros tipos penais.



Pode haver assédio sexual de homens contra mulheres, mulheres contra homens, homens contra homens e mulheres contra mulheres.

Para tipificar o assédio sexual não é necessária a repetição da conduta. Basta um único ato de investida com teor sexual indesejado pela vítima, em que ocorra a intimidação com incitações sexuais inoportunas, para caracterizá-lo.

ASSÉDIO MORAL E SEXUAL CONSTAM DA LEI COMPLEMENTAR 04/1990, ART. 144.

O QUE NÃO É ASSÉDIO SEXUAL:

- **Elogios sem conteúdo sexual;**
- **Paqueras e flertes correspondidos.**

3.10 PROTEÇÃO AOS DADOS PESSOAIS E AO DENUNCIANTE

A proteção aos dados pessoais e ao denunciante é parte integrante da legislação brasileira.

Nesse contexto, a Rede de Ouvidoria deve garantir o sigilo da identidade e das demais informações pessoais do cidadão.

Dados pessoais do solicitante e os registros de ouvidoria são considerados informações pessoais e devem ser protegidos, pelo prazo de 100 anos, conforme o art. 31 da Lei nº 12.527/2011.

Para o encaminhamento das manifestações, os dados pessoais devem ser anonimizados, de modo que não possam ser associados, direta ou indiretamente, ao indivíduo.

A movimentação de denúncias e reclamações, em especial, deve ser realizada com atenção à proteção da identidade ou de informações que possam identificar o cidadão, inclusive no corpo do texto da manifestação, e de forma discreta quanto às informações sobre os envolvidos.



LEIS E DECRETOS SOBRE A PROTEÇÃO AOS DADOS PESSOAIS E AO DENUNCIANTE

- Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público);
- Lei nº 13.608/2018 (Lei do Disque Denúncia);
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- Decreto Estadual nº 806/2021;
- Resolução n.º 3/2019, da Rede Nacional de Ouvidorias que aprovou a primeira norma modelo para regulamentação de medidas de proteção à identidade de denunciantes no Brasil.

LEMBRE-SE: Nós somos os responsáveis pela segurança da identidade de quem registra uma manifestação.

3.11 LINGUAGEM SIMPLES

A Linguagem Simples é uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva. Seu uso garante que o cidadão sem nenhum conhecimento técnico, possa compreender as informações da Administração Pública.

Como causa social, a linguagem simples defende que todas as pessoas têm o direito de entender as informações que orientam o cotidiano.

Reúne um conjunto de técnicas práticas que podem ser usadas na hora de escrever ou revisar um texto. As orientações tratam da escolha de palavras, do tamanho e estrutura da frase e da apresentação do documento, abordando diferentes aspectos do documento e da linguagem.



As respostas de ouvidoria, assim como qualquer outro texto destinado ao cidadão, devem ser redigidas de forma simples, objetiva e inclusiva. O ouvidor deverá ter atenção especial com expressões comuns para a administração pública, mas desconhecidas do cidadão.

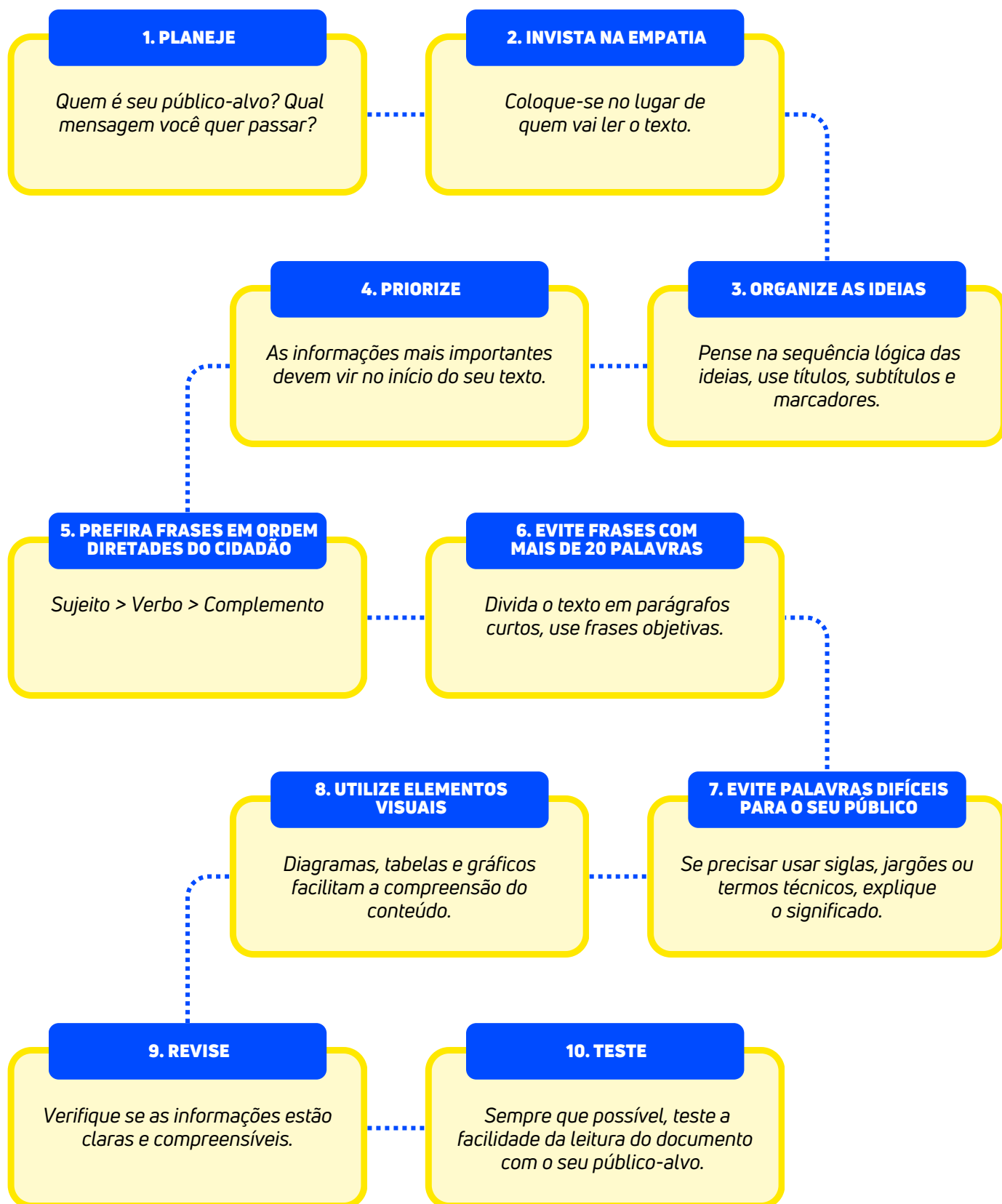
A linguagem simples está prevista na Lei nº 13.460/2017, que prevê que os agentes públicos prestadores de serviços públicos deverão utilizar “linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos”.

Em 2023 foi publicada a Lei Estadual nº 12.336, que instituiu a Política Estadual de Linguagem Simples e de Direito Visual no âmbito do Estado de Mato Grosso. Prevê estimular uma mudança na cultura da comunicação administrativa, priorizando o foco nos cidadãos, entregando à população informações claras e compreensíveis.

Essa Política Estadual é guiada pelos seguintes princípios:

- 1. Empatia e foco na cidadã e no cidadão;***
- 2. Participação social (cocriação);***
- 3. Redução de desigualdades;***
- 4. Desburocratização da linguagem;***
- 5. Transparência;***
- 6. Confiança no Estado;***
- 7. Inovação.***

Dez passos para usar a linguagem simples



LINGUAGEM SIMPLES NÃO É INFORMAL!
SIGA TODAS AS REGRAS DA LÍNGUA PORTUGUESA.

3.12 CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E PORTAL DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário tem o objetivo de informar ao usuário sobre os serviços prestados pela instituição, as formas de acesso aos serviços e seus compromissos de qualidade.

Deve apresentar, ao mínimo, informações sobre os serviços oferecidos, forma da prestação, requisitos necessários, etapas e prazos para a entrega dos serviços e formas de registrar manifestação sobre a prestação do serviço.

Com relação à qualidade do atendimento, a Carta deve apresentar informações sobre as prioridades de atendimento, tempo de espera, formas de comunicação e de consulta sobre o andamento do serviço ou manifestação.



No Governo de Mato Grosso, a Carta de Serviços ao Usuário está disponibilizada no Portal de Serviços - www.mt.gov.br. Os órgãos e entidades devem alimentar e atualizar as informações no Portal.

Os Ouvidores devem fazer parte de eventuais grupos de trabalho para o desenvolvimento e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, e devem conhecer todos os serviços disponíveis.

Nas demandas em que se solicita informações sobre como acessar o serviço público, o ouvidor pode informar ao cidadão o link da Carta de Serviços, que contenha a forma e passo a passo de acesso.

4.

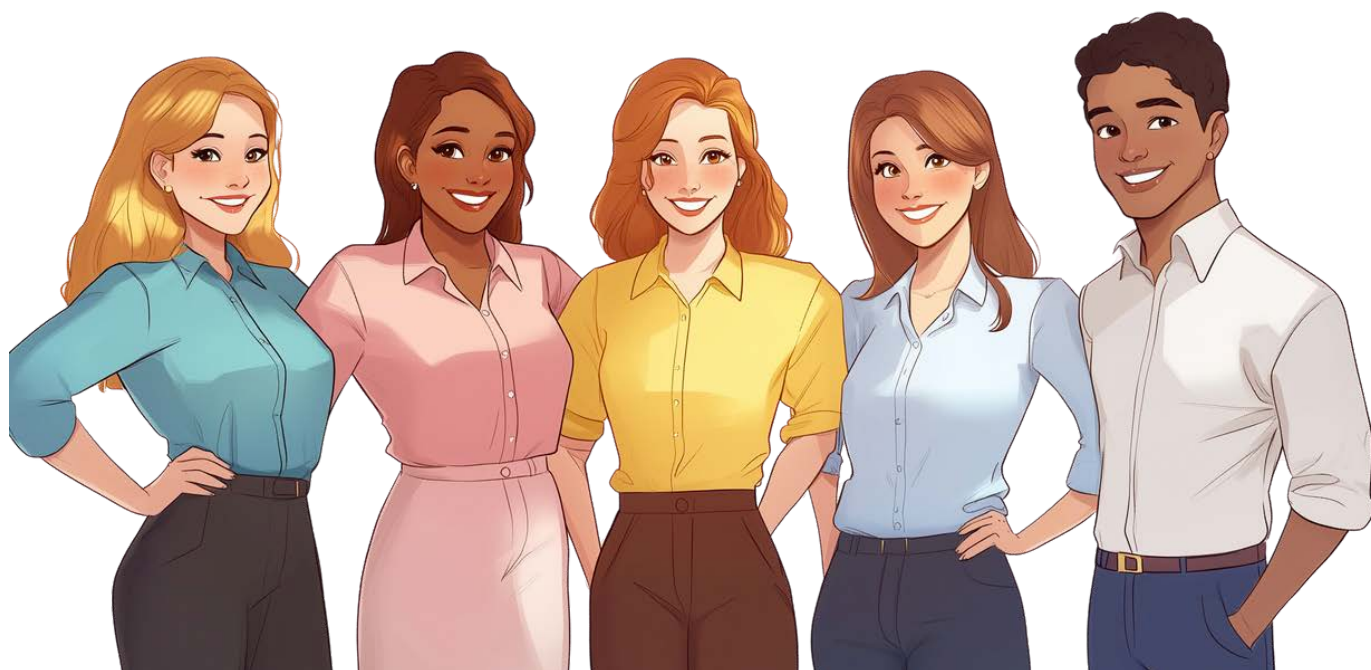
PERFIL PROFISSIONAL

4.1 O PERFIL DO OUVIDOR PÚBLICO

O Ouvidor é o representante dos usuários dos serviços públicos na instituição em que atua, promovendo o diálogo e estabelecendo a comunicação entre as partes. Precisa ter autonomia para dar seguimento às manifestações recebidas e solicitar as providências necessárias para sua solução.

Sua atividade está ligada à compreensão e ao respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas, que incluem questões materiais, morais, intelectuais e sociais.

O trabalho do Ouvidor visa não apenas a satisfação imediata do usuário, mas também o desenvolvimento da instituição como um todo. Faz parte do seu trabalho fornecer informações à alta gestão para a melhoria dos serviços prestados.



A atuação do Ouvidor está relacionada aos mecanismos de governança e integridade. Para executar suas atividades, o Ouvidor precisa:

- ter acesso à alta gestão;
- analisar informações;
- ter visão estratégica;
- estar atualizado sobre sua área de atuação, e
- manter um bom relacionamento com todos os setores.

Conforme a Portaria nº 076/2022, no Poder Executivo Estadual não se exige formação específica para a função de Ouvidor. A nomeação para Ouvidor Setorial ou Ouvidor Especializado deve ter parecer prévio da SAOGT-CGE/MT e deve ser exercida, de preferência, por um servidor efetivo com nível superior e Certificação em Ouvidoria ou Pós-Graduação em Ouvidoria Pública.

Caso o servidor nomeado para Ouvidor não possua esses requisitos, ele terá seis meses para apresentar à SAOGT-CGE/MT comprovante de conclusão de curso de Certificação em Ouvidoria, Pós-Graduação em Ouvidoria Pública, ou certificados totalizando no mínimo 120 horas de cursos nas áreas de:

- **Acesso à Informação;**
- **Gestão de Ouvidoria;**
- **Gestão de Processos;**
- **Atendimento ao Cidadão;**
- **Resolução de Conflitos;**
- **Mediação;**
- **Conciliação;**
- **Gestão de Informação;**
- **Controle Social;**
- **Ética;**
- **Língua Portuguesa;**
- **Direitos Humanos.**



A ENAP oferece o programa de Certificação em Ouvidoria gratuito, com 210h de cursos on-line.

O profissional de ouvidoria precisa ter conhecimentos e habilidades para atender bem ao cidadão, responder suas queixas e ajudar a melhorar os serviços públicos. Aqui estão as principais competências que ele deve ter:

1. Ouvir e compreender - Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários, dentro das competências das ouvidorias.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
<i>Ouvir o cidadão com atenção, paciência e empatia.</i>	<i>Técnicas de atendimento e escuta ativa.</i>
<i>Utilizar recursos de comunicação adequados à realidade das pessoas usam os serviços da Ouvidoria.</i>	<i>Informação, comunicação, cidadania, governo digital e linguagem simples.</i>
<i>Orientar sobre prazos, procedimentos e ações desenvolvidas pelas ouvidorias.</i>	<i>Técnicas de mediação de conflitos em ouvidorias e comunicação não violenta.</i>
<i>Prevenir e mediar conflitos entre as partes envolvidas.</i>	<i>Informação, comunicação, cidadania, governo digital, e linguagem simples.</i>
<i>Verificar se o manifestante precisa de cuidados especiais.</i>	<i>Acessibilidade e humanização do atendimento, direitos das pessoas com deficiência.</i>

2. Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos - Desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos usuários como sujeitos de direitos.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
<i>Divulgar a missão e o trabalho das ouvidorias.</i>	<i>Direitos dos usuários do serviço público e cidadania.</i>
<i>Orientar os usuários sobre quais órgãos procurar para resolver a demanda.</i>	<i>Estrutura administrativa e funcionamento do Poder Executivo Estadual.</i>
<i>Incentivar a participação social e orientar os cidadãos quanto ao exercício de seus direitos.</i>	<i>Políticas públicas, serviços públicos e programas sociais.</i>

3. Classificar as demandas de forma adequada - Realizar atividades de triagem e análise das demandas registradas pelos cidadãos.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
<i>Compreender e sintetizar a demanda do cidadão para encaminhar para a área competente.</i>	<i>Técnicas de interpretação, análise e registro da informação.</i>



4. Fornecer respostas adequadas e tempestivas aos cidadãos - Realizar atividades de encaminhamento, acompanhamento e discussão das demandas dos cidadãos, para fornecer respostas adequadas e no prazo.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
<i>Promover interação e integração da equipe de ouvidoria com as áreas para as quais as demandas são encaminhadas.</i>	<i>Relacionamento interpessoal, técnicas de negociação, liderança e proatividade.</i>
<i>Orientar as áreas para as quais as demandas são encaminhadas sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas.</i>	<i>Legislações e normativos relativos à Ouvidoria e Transparência.</i>
<i>Analisar a resposta fornecida pelas áreas competentes.</i>	<i>Funcionamento, fluxos, procedimentos e rotinas da instituição.</i>
<i>Acompanhar as providências adotadas até a solução do caso em questão.</i>	<i>Funcionamento, fluxos, procedimentos e rotinas da instituição.</i>
<i>Fornecer ao usuário resposta de qualidade e fácil compreensão.</i>	<i>Capacidade de síntese, linguagem simples.</i>

5. Demonstrar os resultados produzidos - Realizar atividades para identificar problemas e elaborar recomendações sobre os serviços prestados. Isso ajuda a melhorar a qualidade dos serviços, aperfeiçoar a gestão das políticas públicas e permitir que as pessoas participem e controlem melhor a Administração Pública.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
<i>Levantar, analisar e consolidar informações obtidas a partir do atendimento ao cidadão.</i>	<i>Análise quantitativa e qualitativa de dados e informações.</i>
<i>Elaborar relatórios de gestão e de diagnóstico dos serviços prestados.</i>	<i>Conceitos de eficácia, eficiência e efetividade na gestão pública, indicadores e carta de serviços.</i>
<i>Propor medidas para melhoria e aperfeiçoamento na prestação do serviço público.</i>	<i>Conhecimento dos serviços prestados pela instituição, de seus fluxos e rotinas e conceitos de eficiência e efetividade na gestão pública.</i>
<i>Estimular ações de transparência e prestação de contas para a sociedade.</i>	<i>Controle social e Lei de Acesso à Informação.</i>
<i>Atuar proativamente no diagnóstico de necessidade de melhorias nos serviços.</i>	<i>Formulação e desenho de serviços públicos, noções de mapeamento de processos.</i>

4.2 CÓDIGO DE ÉTICA

A atuação dos ouvidores públicos em conformidade com princípios e requisitos éticos proporciona credibilidade e autoridade à atividade de ouvidoria.



O Código de Ética Funcional do Servidor Público Civil do Estado de Mato Grosso, exige conduta compatível com os seus preceitos, seja no exercício de cargo efetivo, em comissão, emprego público ou função de confiança.

De forma mais específica para a função, a Associação Brasileira de Ouvidores - ABO instituiu o Código de Ética do Ouvidor, aprovado em 1997 e revisado em 2022:

1. Observar em sua atuação os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais, Leis Orgânicas dos Municípios, Leis e demais normativos aplicáveis à sua atividade.
2. Estabelecer canais de comunicação ágeis, acessíveis, eficientes e humanizados, inclusive em ambiente virtual.
3. Adotar padrões de conduta e práticas baseadas na ética, na integridade, na transparência, no respeito e na responsabilidade socioambiental.
4. Reconhecer e acolher a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa, na medida em que estes se coadunem com os princípios que fundamentam o Estado Democrático de Direito.
5. Exercer suas atividades com independência, autonomia e de forma colaborativa com os demais atores sociais e corporativos na construção dos objetivos coletivos da Empresa e do Estado.
6. Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito, reconhecendo-o enquanto sujeito pleno de direitos e deveres, mantendo a imparcialidade e o tratamento humanizado atendendo a todos com cortesia e respeito à sua dignidade.
7. Observar sempre o dever de confidencialidade e das informações protegidas por sigilos legais e classificadas, atuando para reforçar as salvaguardas de proteção da privacidade, dados pessoais e demais atributos das pessoas envolvidas nos relatos que lhe forem endereçados, atuando de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.
8. Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando e dando transparência aos seus procedimentos e resultados por meio de relatórios e indicadores.
9. Atuar para que o pronunciamento do representado seja respondido no menor prazo possível, com clareza e objetividade e, atendido no que for pertinente.
10. Buscar o aprimoramento constante das competências, habilidades e práticas relacionadas à função, utilizando de modo eficaz, os recursos colocados à sua disposição, a fim de buscar o constante respeito aos direitos dos cidadãos e colaboradores a todo e qualquer desvio ético, no combate aos assédios e qualquer de discriminação.

11. Oferecer indicadores consistentes para os gestores e emitir recomendações para o aprimoramento de fluxos e procedimentos, com vistas à melhoria da qualidade dos produtos e/ou serviços oferecidos pela Organização.
12. Utilizar as prerrogativas da função de Ouvidor para o bem da coletividade, abstendo-se de valer-se delas para fins político-partidários ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas, para si ou outrem em seu nome.
13. Respeitar e fazer cumprir as disposições constantes no "Código de Ética", sob pena de sofrer as sanções, que poderão ser de advertência, suspensão ou expulsão dos quadros associativos, conforme a gravidade da conduta praticada, devendo a sua aplicação ser comunicada ao Órgão ou Empresa na qual o Ouvidor exerça suas atividades.
14. As sanções serão impostas pela Diretoria Executiva da ABO, ex-ofício ou mediante representação, sempre respeitando o contraditório e assegurada a ampla defesa, com direito a recurso ao Conselho Deliberativo, em prazo de 15 dias úteis após a imposição da penalidade aos membros do quadro associativo.
15. As Seções Estaduais poderão ter o seu "Código de Ética e Conduta", que deverá ser submetido à apreciação do Conselho Deliberativo da ABO Nacional como condição de validade.
16. As sanções impostas pelas Seções Estaduais da ABO poderão ser objeto de recurso ao Conselho Deliberativo da ABO, no prazo de 15 dias.
17. Os procedimentos para a avaliação e aplicação das sanções serão definidos por Resolução da Diretoria Executiva.

4.3 DECÁLOGO DO OUVIDOR

Como complemento ao Código de Ética, a Associação Brasileira de Ouvidores revisou em 2022 o Decálogo do Ouvidor, como um rol de condutas desejadas ao titular da função:

1. Como representante dos legítimos interesses do cidadão, ao receber um relato, se cercar da prudência e da racionalidade necessárias para a análise do contexto fático, ponderando os interesses e os direitos individuais e coletivos envolvidos, para assim subsidiar a análise das demandas. Conscientizar-se de que a prudência é tão necessária quanto a produção da melhor e mais adequada decisão. Jamais se firmar no subjetivismo e na precipitada presunção para concluir sobre fatos que são decisivos para os legítimos interesses dos indivíduos e da sociedade.

2. Ser ético e discreto, a fim de emprestar discernimento e confiabilidade aos seus atos enquanto guardião de informações sensíveis de terceiros, preservando o sigilo e o respeito à legislação vigente.
3. Adotar uma postura inovadora na utilização de ferramentas que propiciem a busca ativa de informações que qualifiquem e subsidiem ações e pronunciamentos recebidos.
4. Exercer seu dever e atribuições - com segurança e competência técnica, estruturando suas decisões em bases sólidas de conhecimento e considerando os seus impactos e responsabilidade para com a sociedade.
5. Agir com isenção e imparcialidade, posicionando-se de forma simples e assertiva na interação com os diferentes públicos, considerando suas peculiaridades e complexidades.
6. Atuar de forma a concretizar os objetivos coletivos da organização em que atua, não deixando submeter a qualquer influência (interna ou externa) que constranja ou force suas decisões, neutralizando tentativas de direcionamento de sua conduta, reforçando seu compromisso com a escuta, a inclusão, respeitando o direito de manifestação dos cidadãos.
7. Desenvolver competências e habilidades que propiciem padrões comunicacionais positivos, reforçando conexões e vínculos de confiança, através do exercício contínuo da empatia e do diálogo.
8. Ser exemplo de conduta ética, probidade e proatividade na organização em que exerça a sua função, atuando para humanizar as relações laborais, aprimorar a atuação dos colaboradores e auxiliar na construção de um ambiente de trabalho saudável e seguro, livre de qualquer tipo de assédio ou prática excludente e discriminatória.
9. Adotar uma visão sistêmica e orgânica da organização onde esteja inserido, atuando de forma permanente no aprimoramento de processos e procedimentos, colaborando para que a estrutura das organizações seja mais sustentável, socialmente responsável, ética e transparente.
10. Acreditar que é possível dentro de uma linha de atuação colaborativa, alinhar necessidades, expectativas e interesses diversos, conferindo entrega de valor, agilidade, resolutividade e capilaridade às soluções construídas, fortalecendo o instrumento da mediação na estruturação de uma ouvidoria estratégica.

5.

ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso também coordena as atividades de acesso à informação no Poder Executivo, conforme o Decreto Estadual nº 806/2021.

A Lei de Acesso à Informação a Lei nº 12.527/2011, prevê que os órgãos públicos forneçam informações de interesse pessoal ou coletivo, além de detalhes sobre atos administrativos e de governo. Promove uma mudança na administração pública, reforçando a cultura de acesso à informação.

Em geral, a informação que o Estado guarda é pública, e seu acesso só deve ser restrito em casos específicos. Isso significa que a informação produzida, guardada, organizada e gerenciada pelo Estado em nome da sociedade é um bem público.

O acesso a documentos, arquivos e estatísticas é fundamental para fortalecer a democracia, pois permite que as pessoas participem de forma mais efetiva no processo de tomada de decisões.

DIRETRIZES DA LAI

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;*
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;*
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;*
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;*
- V - desenvolvimento do controle social da administração pública.*

5.1 TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa é quando a administração pública divulga informações em seus sites e publicações oficiais, sem que as pessoas precisem pedir.

De acordo com a LAI, os sites oficiais deverão conter, no mínimo, os seguintes requisitos:

I - oferecer uma ferramenta de busca que permita acesso à informação de forma objetiva, clara, transparente e em linguagem acessível;

II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, incluindo opções abertas e não proprietárias, como planilhas e textos, para facilitar a análise dos dados;

III - permitir o acesso automatizado por sistemas externos, utilizando formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV - divulgar de forma detalhada os formatos usados na estruturação das informações;

V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis;

VI - assegurar que as informações acessíveis estejam sempre atualizadas;

VII - informar local e instruções para que o interessado possa contatar o órgão ou entidade responsável pelo site, seja por via eletrônica ou telefônica;

VIII - adotar medidas para garantir acessibilidade do conteúdo para pessoas com deficiência.

**No Governo de MT essas informações estão centralizadas no
Portal Transparência, conforme o Decreto nº 1.793/2013**

www.transparencia.mt.gov.br

Nos últimos anos, o Portal Transparência passou por várias atualizações para cumprir os requisitos legais e boas práticas exigidas por órgãos de controle externo, como Transparência Internacional, Open Knowledge Brasil e Atricon (Associação dos Tribunais de Contas). As informações disponíveis no portal seguem os princípios de disponibilidade, atualidade, série histórica, possibilidade de pesquisa e download de arquivos em formato CSV.

Os dados e informações disponíveis são oficiais e vêm de várias fontes, principalmente dos grandes sistemas corporativos do Governo Estadual, como Fiplan, Seap, Siag e Sigcon, além do Diário Oficial.

A frequência com que os dados são enviados varia de acordo com o assunto tratado e as atualizações seguem regras próprias de cada sistema. Os órgãos e entidades que produzem cada informação enviam os dados diretamente ao Portal ou através de um sistema para a CGE.



Na avaliação da Atricon, o Programa Nacional de Transparência Pública, o Portal Transparência obteve em 2022 o Selo Ouro e em 2023 e 2024, o Selo Diamante.

5.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

A transparência passiva é quando a administração pública responde a pedidos de informações que não foram divulgadas de forma ativa. A Lei de Acesso à Informação exige que o pedido seja identificado e explique claramente a informação desejada.

O formulário para pedido de acesso à informação (e-SIC) faz parte do sistema Fale Cidadão, permitindo que o cidadão registre o pedido pelos mesmos canais usados para outras manifestações de ouvidoria.

A ouvidoria trata o pedido e o encaminha ao setor responsável pela informação solicitada. Esse setor decide se atende ou não ao pedido. Todos os pedidos devem ser analisados conforme a lei, garantindo a máxima transparência e protegendo dados pessoais, segredos legais e informações classificadas.

Conforme já abordado no item 3.5, o acesso à informação deverá ser fornecido imediatamente. **Não sendo possível conceder o acesso imediato, em até 20 dias a administração pública deverá:**

- informar ao cidadão onde poderá realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter certidão, ou
- indicar as razões da recusa do acesso pretendido, ou
- comunicar que não possui a informação, indicar quem a detém ou remeter o pedido ao órgão ou entidade que a detém.

No caso de negativa do pedido de acesso à informação, o solicitante tem direito a recurso:

1. Em primeira instância, no prazo de dez dias após a ciência da decisão, o recurso é direcionado à autoridade superior de quem emitiu a negativa, que tem cinco dias para se manifestar;
2. Em caso de novo indeferimento, poderá recorrer em segunda instância à Controladoria Geral do Estado, que tem também cinco dias para apreciar o pedido;
3. Permanecendo a negativa de acesso, o solicitante poderá recorrer em terceira instância à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI.



Não podem ser feitas exigências que impeçam a solicitação, nem perguntar para que o cidadão vai usar essa informação.

O Ouvidor pode auxiliar o setor responsável na análise do pedido, com relação às formas de negativa possíveis e ao cuidado com as informações pessoais, mas a decisão de fornecimento ou não da informação é do setor.

O fornecimento da informação deve ser imediato OU em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 de forma justificada.

5.3 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Lei de Acesso à Informação exige que o tratamento das informações pessoais seja feito de maneira transparente, respeitando a privacidade, honra e imagem das pessoas, além das suas liberdades e direitos individuais. Apenas o titular dos dados ou um agente público autorizado pode acessar essas informações por até 100 anos após serem produzidas, com exceções previstas no artigo 31.

Conforme a lei, dados pessoais são aqueles que podem identificar uma pessoa, direta ou indiretamente. Como complemento, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/18, define dados pessoais sensíveis como informações sobre:

- raça e etnia;
- religião;
- opinião política;
- filiação a sindicato ou organização religiosa, filosófica ou política;
- saúde;
- vida sexual;
- dados genéticos ou biométricos.



No atendimento ao pedido de acesso à informação deve-se estar atento aos dados pessoais que possam estar na resposta.

Para fornecimento da informação, os dados pessoais devem ser protegidos, por meio de realização de certidão, extrato ou cópia com os dados ocultados.

5.4 CLASSIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES

A Lei de Acesso à Informação permite a restrição de acesso às informações em casos específicos e por tempo determinado. Para que possam ser classificadas, as informações precisam se enquadrar em um dos itens do artigo 23:

- I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;
- II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;
- III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;
- V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas;
- VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;
- VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou
- VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

No atendimento ao pedido de acesso à informação deve-se estar atento aos dados pessoais que possam estar na resposta.

Para fornecimento da informação, os dados pessoais devem ser protegidos, por meio de realização de certidão, extrato ou cópia com os dados ocultos.

AS INFORMAÇÕES EM PODER DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PODEM SER CLASSIFICADAS EM TRÊS DIFERENTES GRAUS

Ultrassegredo	Secreto	Reservado
Sigilo de até 25 anos	Sigilo de até 15 anos	Sigilo de até 5 anos

Informações que estejam protegidas por outras restrições de acesso, como sigilos legais, restrições da própria lei ou dados pessoais não necessitam ser classificadas.

Conforme apresentamos no capítulo 2, a Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, decide sobre o tratamento e a classificação de informações sigilosas.



A classificação é feita por meio do preenchimento do Termo de Classificação de Informação - TCI, e seu procedimento é definido por meio do Decreto Estadual nº 806/2021.

A Ouvidoria pode auxiliar na análise da informação a ser classificada e no preenchimento do TCI, mas o processo de classificação deve ser feito pelo setor responsável pela informação.

5.5 RESPONSABILIZAÇÃO

A Lei de Acesso à Informação prevê que agentes públicos que não seguirem suas regras podem ser responsabilizados. Isso inclui recusar-se a fornecer informações, atrasar o fornecimento, fornecer informações incorretas, destruir informações sob sua guarda, agir de má-fé ao analisar pedidos de acesso à informação, divulgar ou permitir a divulgação de dados pessoais ou informações sigilosas, entre outras ações. Essas condutas podem resultar em penalidades para o servidor.

6

OUVIDORIA ESTRATÉGICA

Nos últimos anos, especialmente após a aprovação da Lei nº 13.460/2017, a ouvidoria passou a ser vista como um setor que fornece informações estratégicas para a alta gestão, destacando cada vez mais o papel gerencial do ouvidor público.

6.1 RELATÓRIOS

É importante elaborar relatórios para a gestão, que apresentem situações recorrentes ou problemas identificados e seu impacto nos serviços prestados.

O ouvidor deve ter um papel ativo na melhoria dos serviços públicos, apresentando sugestões para melhorias ou correções. Para isso, é essencial que o ouvidor conheça bem os serviços prestados e as metas da sua instituição, e saiba quais informações são mais relevantes para a tomada de decisões.

Nesse contexto, é importante manter uma relação próxima com os gestores, adequando as informações às mudanças e novas necessidades.

6.2 RELATÓRIO DE GESTÃO

A Lei nº 13.460/2017 exige a elaboração do Relatório de Gestão, que deve ser enviado à autoridade máxima da instituição e disponibilizado nos sites oficiais. O relatório deve apresentar o desempenho da ouvidoria no período, análise das manifestações dos usuários, assuntos recorrentes e providências adotadas, e deve ser elaborado pelo menos uma vez por ano.

O relatório também deve ser enviado à SAOGT-CGE/MT, para auxiliar na elaboração do Relatório de Gestão da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo.

De acordo com a Portaria nº 076/2022, o conteúdo mínimo do relatório de gestão deve ser:

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 - Perfil do usuário - gênero;

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

VIII - Das mensagens respondidas, o percentual que foi respondido em até 30 dias e o tempo médio de resposta;

IX - Mensagens por natureza;

X - Assuntos recorrentes;

XI - Providências adotadas para cada assunto recorrente citado;

XII - Informações sobre eventos, cursos e ações organizadas pela Ouvidoria Setorial ou que teve participação;

XIII - Quantidade de servidores lotados na Ouvidoria Setorial.



6.3 DICAS PARA ELABORAR UM BOM RELATÓRIO



6.4 INDICADORES

As atividades de ouvidoria são complexas e, em grande parte, envolvem análise qualitativa. No entanto, para acompanhar a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo, a SAOGT monitora os seguintes indicadores:

- Índice de cumprimento do prazo de resposta;
- Índice de cumprimento do prazo de resposta de pedidos de acesso à informação;
- Índice de atendimento de pedidos de acesso à informação;
- Índice de manifestações em atraso;
- Tempo médio de resposta;
- Percentual de satisfação dos usuários da ouvidoria;
- Percentual de manifestações avaliadas como "resolvida" pelos usuários de ouvidoria.

6.5 MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) foi criado pela Controladoria Geral da União para ajudar a melhorar continuamente a gestão das unidades de ouvidoria pública. Seu uso é obrigatório no Governo Federal. A SAOGT está utilizando o MMOuP para avaliar a maturidade da Rede de Ouvidoria, tanto no órgão central quanto nas unidades setoriais.



O modelo de maturidade serve como um guia para os gestores de ouvidoria na definição de objetivos, estrutura e processos da ouvidoria. A autoavaliação permite identificar lacunas e desenvolver a ouvidoria, garantindo um canal seguro e eficaz para os cidadãos e usuários internos.

O Modelo está dividido em quatro níveis de maturidade: otimizado, sustentado, básico e limitado, e estruturado em quatro dimensões, oito objetivos e 31 elementos verificáveis.

- Dimensão Estruturante: reúne aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria;
- Dimensão Essencial: voltada à aferição da profissionalização dos processos da ouvidoria, como aqueles relacionados ao tratamento das manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada;
- Dimensão Prospectiva: voltada à aferição da maturidade dos projetos executados pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos;
- Dimensão Específica: dimensão modular, a ser desenvolvida de forma personalizada. Atualmente, esta dimensão não consta no ciclo avaliativo.

BASE LEGAL



Clique no título para acessar

7.1 LEGISLAÇÃO FEDERAL

- Lei nº 12.527, de 18/11/2011 - Lei de Acesso à Informação - LAI;
- Lei nº 13.460, de 26/06/2017 - Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos;
- Lei nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;

7.2 LEGISLAÇÃO ESTADUAL

Leis

- Lei nº 7.692, de 01/07/2002 - Lei do Processo Administrativo;
- Lei Complementar nº 162, de 29/03/2004 - Cria a Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso;
- Lei Complementar nº 361, de 29/06/09 - Disciplina as reclamações relativas à prestação de serviços públicos;
- Lei Complementar nº 550, de 27/11/2014 - Transforma a Auditoria Geral do Estado em Controladoria Geral do Estado;
- Lei nº 12.336, de 28/11/2023 - Institui a Política Estadual de Linguagem Simples e de Direito Visual.

Decretos

- Decreto nº 6988, de 23/01/2006 - Projeto Governo Transparente;
- Decreto nº 2.486, de 07/08/2014 - Institui a Comissão Mista de Reavaliação de Informações;
- Decreto nº 375, de 23/12/2015 - Cria o Conselho Estadual de Transparência e Combate à Corrupção -CETCC.

- Decreto nº 195, de 09/08/2019 - Regulamenta o tratamento dispensado pelas Ouvidorias Públicas aos seus usuários;
- Decreto nº 396, de 11/03/2020 - Disciplina o sigilo protetivo às servidoras públicas vítimas de violência doméstica e familiar;
- Decreto nº 397, de 11/03/2020 - Altera o Decreto nº 1.973;
- Decreto nº 806, de 22/01/2021 - Regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 12.527;
- Decreto nº 854, de 11/03/2021 - Dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais.



Portarias

- Portaria CGE/MT nº 0021/2020 (DOE 07/05/2020) - Dispõe sobre a regulamentação e padronização dos fluxos processuais, dos produtos desenvolvidos e sistemas corporativos de transparência geridos pela Secretaria-Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência.
- Portaria CGE/MT nº 076/2022 (DOE 01/08/2022) - Estabelece orientações para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e entidades da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso.

Instruções Normativas

- Instrução Normativa 005/GAB/SESP/MT, de 16/08/2022 - Estabelece orientações para o tratamento de denúncias recebidas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso.
- Instrução Normativa 0001/2024/CGE/MT, de 14/02/2204 - Institui o fluxo do recebimento de pedido de acesso à informação no âmbito da Secretaria de Estado de Segurança Pública.

CGE
Controladoria
Geral do Estado



Governo de
**Mato
Grosso**

CGE.MT.GOV.BR