

## RESOLUÇÃO Nº 003/2016

### Aprova a Portaria CGE nº 007/2016

O CONSELHO SUPERIOR DE CONTROLE INTERNO, no âmbito da Controladoria Geral do Estado - CGE, no uso de suas atribuições previstas na Lei Complementar nº 550, de 27 de Novembro de 2014, resolve:

**Art. 1º.** Aprovar a Portaria CGE nº 007/2016, que dispõe sobre a regulamentação e padronização dos produtos de Ouvidoria produzidos pela Controladoria Geral do Estado no desenvolvimento de suas atribuições.

**Art. 2º.** Esta Resolução entra em vigor na data da sua aprovação.

Cuiabá-MT, 10 de Março de 2016.

CIRO RODOLPHO GONÇALVES  
Secretário-Controlador Geral do Estado  
Presidente

LELIANE FERREIRA SILVA SANTANA  
Secretária Adjunta de Ouvidoria e Inteligência  
Membro

KRISTIANNE MARQUES DIAS  
Secretária Adjunta de Auditoria e Controle  
Membro

CRISTIANE LAURA DE SOUZA  
Secretária Adjunta de Corregedoria  
Membro

VILSON PEDRO NERY  
Auditor do Estado  
Membro

MÁRCIO DA SILVA SANTOS  
Auditor do Estado  
Membro

ORLANDO ESTEVENS CAMES  
Auditor do Estado  
Membro

### PORTARIA CGE/MT nº 007/2016

**Dispõe sobre a regulamentação e padronização dos produtos de Ouvidoria produzidos pela Controladoria Geral do Estado no desenvolvimento de suas atribuições.**

**O SECRETÁRIO-CONTROLADOR GERAL DO ESTADO**, no uso de suas atribuições que lhe confere o artigo 71 da Constituição do Estado de Mato Grosso, combinado com os artigos 2º, 10 e 22 da Lei Complementar nº 550 de 27/11/2014, artigo 11, inciso I do Decreto nº 1.973 de 25/10/2013, artigo 6º, inciso III do Regimento Interno da Controladoria Geral do Estado.

**CONSIDERANDO** a necessidade de se em busca da melhoria da eficiência e transparência das atividades desempenhadas no âmbito da Controladoria Geral do estado - CGE,

#### **RESOLVE:**

Art. 1º Os entendimentos, pronunciamentos, opiniões e requerimentos da Controladoria Geral do Estado, relacionados às atividades de órgão central da Rede de Ouvidorias, serão expressos por meio dos seguintes produtos:

- I - Orientação de Ouvidoria
- II - Relatório de Ouvidoria
- III - Parecer de Ouvidoria
- IV - Relatório Estatístico dos Pedidos de Informação
- V - Relatório Estatístico de Ouvidoria

Art. 2º A Orientação de Ouvidoria será emitida sempre que for necessário orientar a Gestão do órgão e ouvidores no cumprimento de obrigações relacionadas à função ouvidoria ou Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

§1º São assuntos relacionados à Orientação de Ouvidoria:

- I - Criação de Ouvidoria Setorial;
- II - Nomeação de (estava ou) servidor para exercício da função de Ouvidor Setorial;
- III - Atividades desenvolvidas pelo Ouvidor;
- IV - Tempo de resposta e padrões de resposta ao cidadão;
- V - Emissão de relatórios e conformidade nas atividades de Ouvidoria;
- VI - Relacionamento entre ouvidores setoriais da Rede de Ouvidoria;
- VII - outros assuntos relacionados ao desempenho da atividade de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão;

§2º Quando for necessário, será conferido caráter geral à Orientação de Ouvidoria emitida e endereçada a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

§3º Na hipótese descrita no §1º, a Orientação de Ouvidoria (Técnica) será publicada no sítio eletrônico da Auditoria Geral do Estado para consulta dos interessados.

§4º O cumprimento das orientações serão monitoradas pelos ouvidores setoriais e pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Inteligência, cujas informações sobre descumprimento injustificado serão pontuadas no Relatório Anual de Avaliação do Sistema de Controle Interno, encaminhado ao Governador do Estado e ao Tribunal de Contas do Estado.

Art. 3º O Relatório de Ouvidoria é o produto da análise das manifestações de Ouvidoria, com base em um tema ou órgão público específico, emitido aos Gestores e composto de dados estatísticos e, quando for o caso, de proposições para eliminação das eventuais causas apresentadas no relatório.

§1º São assuntos relacionados ao Relatório de Ouvidoria:

- I - recorrência das principais tipificações e assuntos específicos;
- II - tempo e padrões de respostas fornecidas ao cidadão;
- III - classificação dos níveis de transparência e acessibilidade à informação do órgão;
- IV - outros assuntos relacionados ao desempenho da atividade de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão.

§2º Os pontos indicados nos relatórios serão monitoradas pelos ouvidores setoriais e pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e de Inteligência, cujas informações sobre a manutenção das condições apontadas pelo controle social realizado pelo cidadão que permanecerem ocorrendo após a entrega do relatório será pontuado no Relatório Anual de Avaliação do Sistema de Controle Interno, encaminhado ao Governador do Estado e ao Tribunal de Contas do Estado.

Art. 4º O Relatório Estatístico dos Pedidos de Informação será emitido trimestralmente com base nas solicitações de informações e documentos públicos baseada na legislação e nas respostas dos órgãos.

§1º São assuntos relacionados ao 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 detentor da informação;
  - d) tipo de informação pública solicitada;
  - e) instância decisória (solicitação ou recurso);
- IV - informações genéricas sobre os solicitantes;
- V - outros assuntos relacionados ao desempenho da atividade de Serviço de Informação ao Cidadão.

§2º Os relatórios de que trata esse artigo serão encaminhados aos Ouvidores Setoriais e caso não existam correções apontadas terão seus gráficos e tabelas divulgados no Portal Transparência, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação.

§3º Os relatórios poderão apresentar, além das informações estatísticas, avaliação das eventuais irregularidades verificadas no atendimento da Lei de Acesso à Informação pelos órgãos, objeto de orientações ou identificadas na análise dos dados.

§4º Os pontos indicados nos relatórios serão monitoradas pelos ouvidores setoriais e pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria e Inteligência, 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 do Estado.

Art. 5º O Parecer de Ouvidoria consistirá no posicionamento da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Inteligência acerca das manifestações de ouvidoria recebidas, para embasar decisão do Secretário-Controlador Geral quanto aos encaminhamentos a serem feitos no caso concreto, nos seguintes situações:

- I - Manifestações recorrentes sobre um mesmo fato, serviço público ou servidor, ou ainda, que demandem análise de infração disciplinar ou ética;
- II - Manifestações que tragam indícios de dano ao erário ou outras infrações legais;
- III - Posicionamento quanto aos recursos em razão de negativa da autoridade máxima do órgão em fornecer informação prevista na Lei de Acesso a Informação;
- IV - Avaliação da classificação em grau secreto ou ultrassecreto, destinado à Comissão Mista de Reavaliação.

§1º O parecer será emitido após análise da manifestação recebida pelos canais de ouvidoria e a instrução do processo com documentos ou informações que guardem relação com a situação narrada, confirmando ou afastando os indícios suscitados, confrontando com a legislação aplicável ao caso, em tese.

§2º Os pareceres de ouvidoria poderão ensejar a edição de orientações e emissão de relatórios, na forma desta Portaria.

Art. 6º Os produtos de ouvidoria previstos no artigo 1º desta portaria estão condicionados à aprovação e homologação para, somente assim, adquirirem qualidade de documentos institucionais, salvo as orientações emitidas eletronicamente via sistema fale cidadão, as quais serão validadas no âmbito da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Inteligência.

Art. 7º A aprovação e a homologação dos produtos de ouvidoria tratados nesta Portaria são prerrogativas do Secretário Adjunto de Ouvidoria Geral e Inteligência e do Secretário-Controlador Geral do Estado, respectivamente.

**Parágrafo Único.** No caso de ausência do Secretário-Controlador Geral do Estado, o Secretário Adjunto de Ouvidoria Geral e Inteligência fica encarregado da aprovação e da homologação dos documentos tratados no *caput* do artigo.

Art. 8º Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

Registrada, Publicada, Cumpra-se.

Cuiabá-MT, 10 de Março de 2016.

**Ciro Rodolpho Gonçalves**  
Secretário- Controlador Geral do Estado