

PORTARIA Nº 0021/2020/CGE/MT

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, e dá outras providências.

O SECRETÁRIO-CONTROLADOR GERAL DO ESTADO, no uso das atribuições conferidas pelo artigo 71 da Constituição do Estado de Mato Grosso;

CONSIDERANDO a necessidade de se estabelecer, atualizar, padronizar e regulamentar os diversos fluxos processuais e as espécies de produtos de ouvidoria, observando-se as salvaguardas em relação ao denunciante, na forma da Resolução nº 03 da Rede Nacional de Ouvidorias, publicada em 04 de setembro de 2019;

CONSIDERANDO o disposto nos artigos 2º, 10 e 22 da Lei Complementar nº 550, de 27 de novembro de 2014; no artigo 11, inciso I, do Decreto nº 1.973, de 25 de outubro de 2013; e no Regimento Interno da Controladoria Geral do Estado;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011- Lei de Acesso à Informação, e a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que regula a Proteção de Dados Pessoais, como sendo um microsistema jurídico relacionado à transparência das ações públicas comprometida com a proteção de dados pessoais sensíveis, e o Decreto nº 397, de 11 de março de 2020, que transferiu a gestão do Portal Transparência para a Controladoria Geral do Estado - CGE;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, cuja aplicação local foi regulamentada por meio do Decreto nº 195, de 12 de agosto de 2019;

CONSIDERANDO a necessidade de se buscar mais eficiência nas ações das ouvidorias, e maior transparência das atividades administrativas, consolidando os diversos produtos da Controladoria Geral do Estado.

RESOLVE:

Art. 1º Definir os conceitos e as espécies de produtos da Secretaria-Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, as ações e atribuições de cada agente visando a busca da transparência ativa e passiva, bem como fluxos processuais e prazos de tratamento das informações.

Dos Produtos de Ouvidoria e Transparência

Art. 2º O tratamento de informações, entendimentos sobre casos concretos e abstratos, pronunciamentos, opiniões e determinações da Controladoria Geral do Estado, relacionados à macrofunção de Ouvidoria, serão apresentados por meio dos seguintes produtos:

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

Art. 3º A Orientação de Ouvidoria se destina à padronização de procedimentos relacionados às ações de transparência, disponibilização de informações, alimentação e manutenção para o Portal Transparência, classificação de informações sigilosas, proteção do usuário de serviços, mediação de conflitos e avaliação da prestação de serviços públicos, entre outros.

§ 1º Por meio dessa espécie normativa poderão ser disciplinados os atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, ou serem expedidas orientações específicas aos agentes públicos visando o cumprimento eficiente das atribuições relacionadas à ouvidoria e transparência.

§ 2º Aplica-se aos parâmetros de tempo de envio das respostas às demandas de ouvidoria e aos padrões redacionais de conteúdo desejados, bem como na aplicação de sanção por descumprimento injustificado da norma, principalmente nos atrasos e recusas no fornecimento de informações públicas.

§ 3º Sempre que necessário, será conferido caráter geral à Orientação Técnica de Ouvidoria expedida pela Controladoria Geral do Estado e destinada a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

§ 4º O cumprimento das Orientações será monitorado pelos ouvidores setoriais e pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, sem prejuízo de outras iniciativas.

Art. 4º O Relatório de Ouvidoria é o produto que resulta da análise das manifestações recebidas por meio do Fale Cidadão, referindo-se a um tema ou uma unidade administrativa específica, dirigido aos gestores do órgão ou entidade, composto de dados estatísticos e sugestões para a eliminação de riscos e suas causas, evidenciados no relatório.

§1º Podem ser objeto de um 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 ou entidade;
- IV - qualidade do serviço público prestado pelo órgão ou entidade;
- V - outros assuntos relacionados ao desempenho da atividade de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão.

§ 2º A correção dos pontos indicados nos relatórios poderá ser monitorada pelas Ouvidorias Setoriais e pela Uniseci, inclusive com relação ao cumprimento de eventuais planos de providência.

Art. 5º O Parecer de Ouvidoria tem por objeto os casos concretos, quando a Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência - SAOT se pronuncia nos processos de nomeação de ouvidores setoriais e especializados, sobre a criação de ouvidorias e a ampliação dos serviços.

Parágrafo único. Quando o pronunciamento tiver pertinência com uma tese, a hipótese analisada pela Controladoria Geral do Estado, por meio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, também poderá se materializar através de um Parecer de Ouvidoria.

Art. 6º A cada trimestre será publicado 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 Podem ser elementos de Relatório Estatístico dos Pedidos de Informação os seguintes assuntos:

- 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 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 monitoradas 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.

Art. 7º Quando determinadas denúncias ou reclamações apresentarem relevantes graus de risco ou materialidade, a Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência elabora relatório destinado aos gestores, com as sugestões de medidas mitigadoras aplicáveis.

Parágrafo único. Constará deste relatório o número de manifestações recebidas no ano anterior e, se possível, incluídos os motivos de cada demanda, e ainda:

I - a análise de recorrências;

II - as providências adotadas pela Administração para mitigar as causas.

Art. 8º Nas demandas em que o processo eletrônico seja recebido ou transferido para o sistema Fale Cidadão, e que necessite tramitação física para o devido tratamento, a espécie normativa é Manifestação de Ouvidoria.

Parágrafo único. A Manifestação dá início ao processo de tratamento, deve obedecer ao sigilo e proteção do denunciante, e pode se resultar em um dos diversos produtos de ouvidoria.

Art. 9º Quando não houver conteúdo decisório, a expressão do ato administrativo será dar por meio de Manifestação, utilizada para dar andamento a um processo ou detalhar qualquer determinação, inclusive as formas de arquivamento dos autos.

Art. 10 Nas situações em que o tratamento da informação apontar indícios de autoria ou materialidade de infração disciplinar, o Parecer de Ouvidoria descreverá as condutas, indicará documentos, mas protegerá a identidade do denunciante.

Parágrafo único. A unidade de Corregedoria poderá desde logo encaminhar o processo para análise quanto à admissibilidade de procedimento disciplinar.

Art. 11 Nas situações em que haja extravio ou perdimento de autos físicos ou eletrônicos, a SAOT pode propor a restauração de autos na forma do art. 712 do Código de Processo Civil.

Parágrafo único. Antes de instaurar o incidente de restauração de autos, o protocolo eletrônico anterior deve ser encerrado e arquivado, como forma de evitar dupla tramitação.

Art. 12 Para dar impulso processual ou visando medida sem conteúdo decisório o ato administrativo utilizado é o Despacho.

Dos Fluxos de Ouvidoria e Transparência

Art. 13 As manifestações recebidas pela Ouvidoria se classificam em Denúncia, Reclamação, Solicitação, Pedido de Informação, Sugestão ou Elogio, e devem ser registradas no sistema Fale Cidadão, independente do formato recebido, de livre escolha da pessoa demandante.

§ 1º A atividade do agente de Ouvidoria, em relação ao contato telefônico, consiste em receber a demanda e a encaminhar para triagem, dando o primeiro tratamento, fazendo a distribuição, redistribuição e realizando auditoria da resposta, com a finalização no sistema.

§ 2º Ao receber a ligação telefônica o agente coleta as informações do contato e a triagem inicial resulta na transferência da ligação para a unidade competente para receber e tratar aquela matéria.

§ 3º As demandas recebidas pelo aplicativo WhatsApp serão migradas manualmente para o sistema Fale Cidadão, com a inclusão de todos os arquivos que a acompanham, se possível.

§ 4º Quando o agente da SAOT identificar alto grau de risco abstrato na situação concreta, ante a existência de indícios de autoria e materialidade de infração ou riscos potenciais ao erário, encaminha a demanda diretamente ao Secretário Adjunto de Ouvidoria Geral e Transparência, para análise.

§ 5º Em havendo necessidade de tratamento específico, serão criados autos físicos e feita a distribuição via protocolo oficial, encerrando-se a demanda no Fale Cidadão, com a devida informação ao solicitante, para que este possa acompanhar os andamentos no protocolo institucional.

§ 6º Os resultados gerados pelo processo físico, tais como a abertura de procedimento disciplinar, deflagração de auditorias ou medidas semelhantes, serão registradas no Fale Cidadão.

§ 7º 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.

§ 8º As ouvidorias poderão adotar procedimentos de conciliação e mediação nos casos concretos, vedada em situações de pré-existência de discussão judicial sobre os mesmos fatos, e nos casos em que haja haver direito ou interesse indisponível.

Art. 14 É atribuição da Controladoria Geral do Estado a gestão do sistema Fale Cidadão, site da Ouvidoria-Geral do Estado e Portal Transparência do Poder Executivo, ficando a encargo da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência a execução dos serviços.

§ 1º Todas as alterações e atualização a serem feitas no Fale Cidadão são atribuições da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, independente de solicitação, inclusive:

I - a implantação de sistemas novos;

II - a atualização do Fale Cidadão, Portal da Ouvidoria e Portal Transparência;

III - a promoção da capacitação dos usuários internos dos sistemas e a resposta às dúvidas por eles apresentadas;

IV - a disponibilização das licitações ao vivo no Portal Transparência e a respectiva gravação, bem como anonimização das servidoras vítimas de violência doméstica, na forma da Lei estadual nº 11.030, de 29/11/2019.

§ 2º Para melhor funcionamento dos instrumentos eletrônicos da Ouvidoria, poderão ser adotadas as seguintes medidas:

I - fiscalização permanente;

II - criação de aplicativos e soluções de "business intelligence";

III - expedir orientações específicas;

- IV - definir formatos para recebimento de arquivos;
- V - reportar à Alta Administração eventuais tentativas de invasão aos sistemas;
- VI - adotar medida que impeçam o vazamento de dados pessoais.

Disposições Gerais

Art. 15 Compete à Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, na condição de órgão central de ouvidorias do Poder Executivo, e no cumprimento da atribuição de Ouvidoria-Geral:

- I - manter canais de relacionamento com as setoriais;
- II - divulgar no site da Ouvidoria as matérias de interesse do sistema;
- III - colher as notícias de ações das setoriais e as publicar internamente;
- IV - produzir peças de divulgação das atividades de ouvidoria;
- V - propor alterações normativas.

Art. 16 Além dos relatórios já definidos neste instrumento, a Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência poderá criar outras formas de mensurar as ações e políticas, entre elas:

- I - criar e manter a Consulta Pública;
- II - criar relatórios estatísticos;
- III - criar um Manual de Denúncias indicando os ritos adequados;
- IV - instituir métricas de avaliação da prestação de serviços públicos.

Art. 17 Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação, revogando-se expressamente a Portaria nº 007, de 10 de março de 2017, aprovada pela Resolução nº 003/2016 do Conselho Superior de Controle Interno, e demais disposições em contrário.

Cuiabá-MT, 5 de maio de 2020.


EMERSON HIDEKI HAYASHIDA
Secretário Controlador-Geral do Estado