

Regulamenta o tratamento dispensado pelas Ouvidorias Públicas aos seus usuários, na forma dos Capítulos III e IV da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 66, incisos III e V da Constituição Estadual, tendo em vista o que consta no Processo nº 294615/2019 e apensos, e

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela Administração, na forma da Lei federal nº 13.460/2017;

CONSIDERANDO as atribuições da Ouvidoria-Geral do Estado conferidas pelo art. 2º e incisos da Lei Complementar nº 162/2003, bem como a norma contida no art. 23 e incisos da Lei Complementar nº 550/2014,

DECRETA:

Art. 1º A Controladoria Geral do Estado (CGE) fará a recepção, o tratamento e envio de resposta tempestiva aos usuários dos serviços públicos, respondendo às manifestações feitas pelo cidadão junto à Administração, garantindo a efetividade dos direitos relativos à boa prestação de serviços públicos.

§ 1º A rede de Ouvidoria do Poder Executivo estadual possui a Controladoria Geral do Estado como Órgão Central; uma Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral, as Ouvidorias Setoriais e as Ouvidorias Especializadas.

§ 2º As Ouvidorias Setoriais deverão estar diretamente vinculadas ao dirigente superior da estrutura organizacional dos órgãos e entidades públicas, conferindo-lhes nível de hierarquia compatível com a relevância e complexidade de suas funções, para que possam cumprir sua missão propositiva.

§ 3º A nomeação do cargo de Ouvidor Setorial ou Ouvidor Especializado poderá recair sobre qualquer servidor, efetivo ou não, e deverá conter parecer prévio da Controladoria Geral do Estado, exceto:

- I - quando for escolhido por votação prevista em lei; ou
- II - quando a nomeação já for disciplinada por norma legal.

Art. 2º O Sistema Fale Cidadão deverá conter campo específico para registro das denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e solicitações de informações realizadas junto aos canais de relacionamento disponíveis, relativos às eventuais falhas na prestação de serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual, buscando encontrar soluções junto aos órgãos e entidades, bem como, subsidiar os gestores estaduais na melhoria desses serviços, apresentando, estudo e diagnóstico das demandas, visando subsidiar os gestores estaduais na melhoria desses serviços.

§ 1º Nasquelas situações em que importe risco de dano irreparável ao usuário do serviço público ou à Administração, a Ouvidoria poderá promover a adoção de mediação e conciliação do conflito entre o usuário e o órgão ou entidade pública.

§ 2º Na hipótese do § 1º do art. 2º, a Controladoria Geral do Estado deverá se manifestar acerca da possibilidade, legalidade, adequação e razoabilidade do processo de mediação e conciliação, podendo propor soluções nos casos concretos.

§ 3º A CGE disciplinará o processo de conciliação e mediação por meio da edição de uma Orientação Técnica de Ouvidoria.

Art. 3º Anualmente a Controladoria Geral do Estado divulgará um Relatório de Gestão com apontamentos das falhas e sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

§ 1º O Relatório de Gestão conterá:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior pelo órgão ou entidade;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

§ 2º O relatório será encaminhado para a autoridade máxima do órgão ou entidade, e disponibilizado integralmente no Portal Transparência.

Art. 4º A Administração fomentará a criação de Conselhos de Usuários visando o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, e a avaliação da efetividade e dos resultados.

Art. 5º A Controladoria Geral do Estado poderá implantar um sistema de Consulta Pública, com o objetivo de avaliar a prestação dos serviços públicos e orientar a atuação das auditorias, propondo medidas para o aprimoramento da prestação de serviços administrativos com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas pela Ouvidoria-Geral.

Art. 6º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Paiaguás, em Cuiabá, 09 de agosto de 2019, 198º da Independência e 131º da República.



MAURO MENDES
Governador do Estado



MAURO CARVALHO JUNIOR
Secretário-Chefe da Casa Civil



EMERSON HIDEKI HAYASHIDA
Secretário Coordenador-Geral do Estado