



Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

**Orientação Técnica de Ouvidoria 0004/2020**

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	Todas Unidades Orçamentárias
ASSUNTO:	RELATÓRIOS DE GESTÃO - INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS - DECRETO 195 DE 2019 E LEI 13.460 DE 2017

RELATÓRIO DE GESTÃO - DADOS DO FALTA  
CIDADÃO - OBRIGAÇÃO IMPOSTA ÀS  
OUVIDORIAS - INSUMO PARA DECISÕES DO  
GESTOR - MELHORIA NA PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS PÚBLICOS

Cuiabá - MT  
Novembro/2020



## **1 PARECER**

### **INTRODUÇÃO**

A Controladoria Geral do Estado - CGE, órgão superior de controle interno do Poder Executivo estadual, executa as suas atribuições de controle em decorrência de previsão instituída pela Constituição de Mato Grosso (art. 52, § 2º). Trata-se de órgão autônomo, permanente e essencial ao Controle Interno do Poder Executivo Estadual, conforme disposição dos artigos 70 e 74 da Constituição Federal e 52 da Constituição Estadual.

Conforme previsto na Lei Complementar nº162, de 2004 e na Lei Complementar nº 550, de 2014, a CGE é o órgão central e de coordenação da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso. Com base na premissa legal, as ouvidorias setoriais, as ouvidorias especializadas e as ouvidorias submetidas a processo de eleição para escolha do titular ficam vinculadas operacionalmente à Controladoria Geral do Estado, que exerce essa macrofunção por meio da Secretaria-Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência.

Ainda de acordo com a Lei Complementar nº 550, de 2014, o sistema informatizado Fale Cidadão é o meio institucional oficial de Ouvidoria do Poder Executivo e, portanto, é por meio dele que as manifestações dos cidadãos são recebidas, registradas, tratadas e respondidas.

Esta Orientação Técnica possui teor normativo, buscando padronizar a atuação da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, vinculando a Ouvidoria Setorial, indicando formas de atendimento das obrigações legais da ouvidoria relacionadas à emissão do Relatório de Gestão, possui efeitos de caráter geral, sendo endereçada a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual.

### **BASE LEGAL PARA PRODUÇÃO DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

A Lei Federal nº 13.460, de 2017, também conhecida como Código de Proteção dos Usuários dos Serviços Públicos, normatiza a atividade da Ouvidoria, apresentando como atribuições precípua do setor a função de propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços públicos, auxiliar para a prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com lei e sugerir a adoção de medidas adequadas à defesa dos direitos do usuário do serviço público, entre as diversas atribuições listadas em seu artigo 13.



Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

Nos artigos 14 e 15, a lei dispõe que a ouvidoria deverá elaborar anualmente relatório de gestão, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação dos serviços públicos. O relatório deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a Unidade de Ouvidoria e também ser disponibilizado integralmente na Internet.

A lei prevê que o relatório de gestão deva conter, ao menos: I - o número de manifestações recebidas no ano anterior; II - os motivos das manifestações; III - a análise dos pontos recorrentes; e IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

O Decreto Estadual 195, de 09 de agosto de 2019, que regulamenta a aplicação da Lei nº 13.460, de 2017, dispõe que a Controladoria Geral do Estado será a responsável pela elaboração do Relatório de Gestão, e que o mesmo deverá ser disponibilizado em inteiro teor no Portal Transparência.

## ORIENTAÇÃO

Deste modo, para dar eficácia e efetividade aos dispositivos legais supra mencionados, e contribuir para a melhoria da prestação dos serviços públicos por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo de Mato Grosso, **ORIENTAMOS** aos órgãos e entidades para o adequado cumprimento das seguintes regras:

1. A Ouvidoria Setorial ou Especializada deverá elaborar o Relatório de Gestão referente à sua unidade, com periodicidade anual, seguindo o padrão sugerido nesta Orientação Técnica, devendo incluir em seu relatório eventuais informações não contempladas na OT, se a medida for necessária e útil para a unidade.
2. O Relatório de Gestão será elaborado através da compilação das informações encaminhadas pelas Ouvidorias Setoriais, e enviado ao Governador do Estado, disponibilizado no Portal Transparência, no site da Controladoria-Geral do Estado e no Portal da Ouvidoria Geral do Estado.
3. Cabe ao Ouvidor Setorial o envio do seu Relatório de Gestão setorizado para a autoridade máxima do órgão ou entidade a que está vinculado, podendo também disponibilizá-lo no portal institucional na Internet.
4. É recomendável que o Ouvidor Setorial encaminhe à autoridade máxima do seu órgão Relatórios de Gestão periódicos, trimestrais ou quadrimestrais, permitindo a análise



Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

tempestiva dos assuntos recorrentes e viabilizando possíveis soluções no decorrer do exercício, sem prejuízo da entrega do relatório anual à Ouvidoria Geral.

5. O Ouvidor Setorial deverá enviar o Relatório de Gestão referente ao exercício anterior, em documento de texto, juntamente com as suas tabelas de dados, via e-mail institucional até o dia 10 de abril de cada ano à Secretaria-Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, possibilitando a compilação das informações e edição do Relatório de Gestão da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo.

6. O Relatório de Gestão deverá contemplar as informações disponíveis no sistema Fale Cidadão, e nos casos em que a Ouvidoria Setorial faça uso de outro sistema específico e não integrado ao sistema oficial, deverá informar, no mínimo, o volume de mensagens recebidas, identificando o sistema de origem.

7. O Relatório de Gestão deverá ser elaborado em papel timbrado no padrão do Governo do Estado de Mato Grosso, devendo conter tabelas, gráficos e análise dos dados apresentados, contextualizando a realidade de cada entidade, e apresentar, obrigatoriamente, as informações sobre:

7.1 Quantidade de atendimentos presenciais, telefônicos ou digitais (e-mail, whatsapp, chat, hangouts, etc.) que não foram registrados no sistema Fale Cidadão ou outro, caso exista registro;

7.2 Quantidade total de mensagens recebidas;

7.3 Quantidade de mensagens em comparação com o ano anterior;

7.4 Quantidade de mensagens por mês;

7.4 Perfil do usuário estado e cidade;

7.5 Quantidade de mensagens respondidas, arquivadas (mensagens finalizadas por duplicidade, por falta de complementação do cidadão, incompreensíveis) e em tratamento, considerando o *status* da mensagem no dia 31 de dezembro do ano anterior;

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

7.7 Mensagens por natureza;

7.8 Assuntos recorrentes;

7.9 Providências adotadas para cada assunto recorrente citado (setores para os quais as mensagens foram encaminhadas, se houve ou está em andamento alguma alteração de processos, procedimentos ou política pública referente ao assunto), entre outras;

7.10 Informações sobre eventos, cursos e qualquer ação organizada pela Ouvidoria Setorial ou que a ouvidoria teve participação;

7.11 Quantidade de servidores lotados na Ouvidoria Setorial.



Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

8. A Secretaria-Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, titular das atribuições de Ouvidoria Geral do Estado, promoverá a capacitação de servidores para utilização da ferramenta Relatório Avançado, disponível no sistema Fale Cidadão para a coleta das informações quantitativas das mensagens recebidas no sistema, e padronização das métricas utilizadas nos relatórios.

9. O Relatório de Gestão em formato estabelecido por meio desta Orientação Técnica deverá ser produzido anualmente, a partir do ano de 2021, o primeiro tratando do exercício de 2020.

10. A Controladoria Geral do Estado, através da Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência no exercício das atribuições de Ouvidoria-Geral, será responsável pela elaboração, consolidação e divulgação do Relatório de Gestão da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

À apreciação superior.

Cuiabá, 4 de Novembro de 2020

---

*Aline Rabaiolli Landini*

Analista da Área Meio - Administradora

---

*Vilson Pedro Nery*

Secretário Adjunto de Ouvidoria Geral e Transparência