Diário Oficial Número: 28303
Data: 08/08/2022
Título: Portaria CGE Nº 0076 2022 Estabelece orientações exercícios atividades ouvidoria entidades Rede de Ouvidorias
Categoria: » PODER EXECUTIVO » SECRETARIAS » CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO » PORTARIA
Link permanente:
https://www.iomat.mt.gov.br/portal/visualizacoes/html/16912/#e:16912/#m:1373311

PORTARIA CGE/MT Nº 0076/2022/CGE/MT

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.

O **SECRETÁRIO-CONTROLADOR GERAL DO ESTADO**, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 71, da Constituição do Estado de Mato Grosso, e

CONSIDERANDO o artigo 6°, inciso III do Decreto Estadual n° 874, de 20 de março de 2017 que aprova o Regimento Interno da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso - CGE-MT;

CONSIDERANDO que as atividades de Ouvidoria, Transparência e Controle Social do Poder Executivo Estadual são organizadas sob a forma de rede e são coordenadas pela CGE-MT por intermédio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência - SAOGT/CGE-MT;

CONSIDERANDO que a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual é integrada pela CGE-MT, como Órgão Central; pela SAOGT/CGE-MT; Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades; Ouvidorias Especializadas; Comissão Mista de Reavaliação das Informações e Comissões de Gestão da Informação;

CONSIDERANDO os Decretos Estaduais nº 195/2019 e nº 806/2021, bem como o disposto nas Leis Federais nº

13.460/2017 e nº 12.527/2011 e na Lei Complementar nº 550/2014.

CONSIDERANDO, por fim, o disposto no art. 2º, inciso III, da Lei Complementar nº 162/2004, e o art. 11, parágrafo único, do Decreto nº 806, de 22 de janeiro de 2021.

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer 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.

§1º Para fins desta Instrução Normativa, considera-se:
I - manifestação anônima: registro de ouvidoria recebido por qualquer meio disponível em que o cidadão não informa seus dados pessoais.
II - manifestação sigilosa: registro de ouvidoria recebido por qualquer meio disponível, em que a entidade pública, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do cidadão;
III - natureza: classificação da manifestação de acordo com o seu conteúdo, em denúncia, reclamação, elogio, solicitação, sugestão e pedido de acesso à informação.
IV - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
VI - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
VII - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos;
VIII - solicitação: pedido de adoção de providências, requerimento de atendimento, serviço ou fiscalização.
IX - pedido de simplificação: apresentação de ideia ou formulação de proposta de simplificação e desburocratização dos serviços públicos.
X - acesso à informação: solicitação de acesso à informação produzida ou custodiada pelo Poder Executivo Estadual, com base na Lei de Acesso à Informação.

XI - resposta parcial ao cidadão: é a resposta não conclusiva, que mantém o cidadão informado das providências preliminares que foram tomadas, ou a comunicação estabelecida com o cidadão para solicitar informações adicionais;
XII - resposta final ao cidadão: é a resposta conclusiva quanto ao mérito da demanda ou, na hipótese em que essa ultrapassar o prazo legal para a resposta ao cidadão, a informação do respectivo protocolo para fins de acompanhamento.
XIII - linguagem cidadã: aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.
XIV - conteúdo ininteligível: conjunto de informações ou caracteres registrados no corpo da mensagem que impossibilitem identificar sua razão ou destino.

Art. 2º As ouvidorias setoriais e especializadas deverão estar diretamente vinculadas à autoridade máxima dos órgãos e entidades, conferindo-lhes nível de hierarquia compatível com a relevância e complexidade de suas funções, para que possam cumprir sua missão.

§ 1º Deverá ser observada a lotação de servidores em número compatível com o volume de atendimentos realizados.

§ 2º Recomenda-se que a ouvidoria esteja localizada em sala com acesso facilitado, inclusive à pessoas com deficiência - PcD, preferencialmente próxima à recepção.

§ 3º Deverá ser garantido acesso preferencial à sala de reunião ou similar para atendimento ao cidadão, caso o ouvidor não tenha sala privativa.

§ 4º São considerados como equipamentos mínimos necessários para o atendimento: linha telefônica, computador com acesso à internet, impressora, scanner, webcam e fone de ouvido.

Art. 3º A nomeação do cargo de Ouvidor Setorial ou Ouvidor Especializado poderá recair sobre qualquer servidor, preferencialmente efetivo, que possua nível de escolaridade

superior e que tenha Certificação em Ouvidoria ou Pós-Graduação em Ouvidoria Pública.
§ 1º Caso não possua os requisitos exigidos no caput, o servidor terá o prazo de seis meses para apresentar para a CGE-MT:
I - O comprovante de conclusão de curso de Certificação em Ouvidoria ou de Pós- Graduação em Ouvidoria Pública, ou;
II - Certificados totalizando carga horária mínima de 120h 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 e Direitos Humanos.

§ 2º A nomeação do cargo de Ouvidor Setorial ou Ouvidor Especializado deverá conter parecer prévio da Controladoria Geral do Estado.

Art. 4º O Sistema Fale Cidadão, gerenciado pela SAOGT/CGE-MT, é o sistema único de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso para registro e acompanhamento das demandas formuladas pelo cidadão aos órgãos e entidades nos termos da Lei Complementar nº 550/2014.

§ 1º As manifestações de Ouvidoria deverão ser apresentadas por meio do sistema Fale Cidadão ou sistemas nele integrados. As manifestações poderão ser recebidas de forma presencial, por telefone, aplicativo WhatsApp, meio postal ou e-mail e deverão ser registradas no sistema Fale Cidadão, observando-se a sua autenticidade e integridade.

§ 2º Em respeito à integridade, os arquivos originais das mensagens e os documentos originais de resposta deverão ser inseridos no sistema Fale Cidadão, no campo arquivos internos ou anexos.

§ 3º Para o registro de manifestações é necessária a identificação do cidadão por meio do número de inscrição no Cadastro de Pessoa Física - CPF, exceto nos casos de reclamações ou denúncias.

Art. 5º Ao realizar o atendimento ao cidadão, deverão ser observadas as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;
II - resiliência no trato de situações não previstas;
III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário, inclusive com uso de linguagem cidadã;
IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo.

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 6º O tratamento de manifestações de ouvidoria compreende:
I - triagem;
II - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
III - encaminhamento das manifestações para os órgãos e entidades relacionados;
IV - análise preliminar da manifestação;
V- trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação;
VI - acompanhamento do andamento das manifestações;
VII- consolidação e/ou elaboração da resposta final, conclusiva, oferecida pela unidade demandada;
VIII- auditagem e envio da resposta ao cidadão.

§1º As unidades que integram a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso deverão cumprir os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput, no que couber, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do registro da manifestação no sistema Fale Cidadão, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa encaminhada ao cidadão.

§2º Nos casos do recebimento de demandas duplicadas, com conteúdo ininteligível, que não se refiram ao Poder Executivo Estadual, ou com conteúdo de baixo calão que não trate de interesse público, a SAOGT/CGE-MT responderá ao cidadão informando a circunstância, finalizando o atendimento e arquivando a manifestação, de ofício.

§3º A triagem será realizada pela SAOGT/CGE-MT, que fará a tipificação da manifestação de acordo com os assuntos tratados,

podendo reclassificar a natureza de acordo com o teor da manifestação.

§4º Sempre que houver necessidade de esclarecimentos ou informações adicionais para o prosseguimento da demanda, a SAOGT/CGE-MT ou a ouvidoria setorial/especializada as solicitará ao cidadão, concedendo o prazo de 5 (cinco) dias úteis para essa complementação. No caso de ausência de complementação, a manifestação poderá ser arquivada, de ofício, após esse prazo.

§5º A ouvidoria setorial/especializada deverá realizar a análise preliminar das manifestações, avaliando o teor, o tipo, assunto, órgão/entidade e os requisitos mínimos para dar prosseguimento à manifestação. Quando cabível, poderá solicitar a adequação da sua natureza e tipificação.

§6º A ouvidoria setorial/especializada fará o encaminhamento às unidades responsáveis, preferencialmente por meio do sistema Sigadoc. As informações solicitadas deverão ser respondidas à ouvidoria setorial/especializada no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez.

§7º Considerando o prazo legal de resposta, os processos de ouvidoria devem ser tratados como prioritários pelos setores competentes, ressaltando-se as responsabilidades dispostas no artigo 32, da Lei 12.527/2011.

§8º No encaminhamento das manifestações, a ouvidoria setorial/especializada deverá sempre prezar por mitigar possíveis conflitos, podendo reformular e/ou anonimizar a manifestação do cidadão ou a resposta a ser enviada, de forma a atender aos princípios de urbanidade e cortesia, mantendo o teor original da mensagem.

§9º As reclamações contra servidor identificado deverão ser encaminhadas ao seu superior imediato, contendo alertas da necessidade de sigilo e discrição durante o tratamento.

§10º O pedido de simplificação de serviços públicos, identificado por meio de caixa de seleção no formulário de sugestão, será

encaminhado à Secretaria de Planejamento e Gestão - SEPLAG ou ao órgão responsável pela prestação do serviço.

§11º A ouvidoria setorial/especializada deverá encaminhar ao cidadão as respostas parciais e finais, assim como as solicitações de informações adicionais, por meio do canal solicitado pelo cidadão no momento do cadastro da demanda (site, telefone, e-mail ou balcão).

Art. 7º O órgão ou entidade que dispuser de estrutura de Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) ou semelhante, poderá realizar o recebimento e tratamento das solicitações recebidas do cidadão apenas por esse canal.

§ 1º Caberá à ouvidoria setorial/especializada responder solicitações referentes a dúvidas gerais sobre como acessar os serviços do seu órgão ou entidade, inclusive o serviço do SAC.

§ 2º Quando as solicitações recebidas pela ouvidoria setorial/especializada tratarem sobre caso concreto ou processo individual, a ouvidoria deverá orientar o cidadão sobre como entrar em contato com o SAC ou serviço de apoio semelhante.

§ 3º A ouvidoria setorial/especializada será responsável por recepcionar e tratar reclamações referentes ao atendimento e serviços fornecidos pelo SAC.

Art. 8º Na elaboração de respostas finais e conclusivas às manifestações, a ouvidoria setorial/especializada observará o seguinte conteúdo mínimo:
I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público e à sua chefia imediata, ou ao responsável pelo serviço público prestado;
II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;
III - no caso de reclamação contra servidor identificado, resposta embasada nas informações fornecidas pelo superior hierárquico.
IV - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento ao solicitado;
V - no caso de sugestão, inclusive nas indicações de simplificação, informação sobre o protocolo de encaminhamento

ao setor relacionado ao assunto;
VI - no caso de solicitação de acesso à informação, fornecimento da informação ou negativa de acordo com o previsto na Lei nº 12.527/2011;
VII - no caso de denúncia, informação sobre o protocolo de encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

§ 1º Quando a manifestação do cidadão der origem a processo administrativo com duração superior ao prazo máximo de atendimento previsto no art. 6º, essa poderá ser finalizada com a informação sobre o número do processo criado e as formas de acompanhamento.

§ 2º As respostas finais fornecidas ao cidadão serão auditadas pela SAOGT/CGE-MT com relação aos disposto nos incisos I a VII do caput e, se forem consideradas em desacordo, poderão ser devolvidas à ouvidoria setorial/especializada para os ajustes necessários, e encaminhadas ao cidadão somente após atendimento do conteúdo mínimo.

§ 3º No caso de omissão de resposta referente à solicitação de acesso à informação após o prazo legal, o cidadão poderá registrar uma reclamação sobre o ocorrido.

§ 4º A ouvidoria setorial/especializada exigirá a certificação de identidade do usuário sempre que a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

§ 5º A certificação da identidade ocorrerá:
I - virtualmente, por meio de certificação digital, ou
II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à unidade de ouvidoria.

Art. 9º A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual é legitimada para o recebimento e tratamento de denúncias nesse âmbito, as quais terão tratamento diferenciado, em razão do risco à segurança da sociedade e do Estado.

§ 1º Para fins de proteção ao denunciante, seus dados pessoais e os registros de ouvidoria são considerados informação pessoal, com observância ao direito à inviolabilidade de dados, de correspondência e de comunicação telefônica.

§ 2º Quando o conteúdo da manifestação apresentar alto grau de risco contra a administração pública ou descrever supostas práticas de ilícitos pelas autoridades nomeadas em cargos até de DGA 4, o tratamento será feito exclusivamente pela SAOGT/CGE-MT, a fim de evitar suspeição e impedimento.

§ 3º Quando o conteúdo da denúncia for relacionado a servidores da ouvidoria setorial/especializada, a SAOGT/CGE-MT encaminhará a demanda ao gestor da pasta, que ficará responsável pelas providências cabíveis.

§ 4º O campo resumo da denúncia deverá obrigatoriamente ser preenchido com o nome do denunciado e palavras-chave que facilitem a identificação e resumam os fatos, como o cargo, lotação, suposta infração, período, entre outras.

§ 5º Na análise preliminar de denúncias, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria (nome, cargo ou lotação), materialidade (descrição dos fatos, local, data) e relevância (recorrência, riscos ao erário, administrativos ou à imagem, urgência) que amparem o encaminhamento para apuração, identificando a unidade administrativa, os servidores envolvidos e as demais informações necessárias ao esclarecimento dos fatos narrados, resguardando o sigilo do denunciante, dos citados e do processo.

§ 6º É vedada à ouvidoria setorial/especializada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.

Art. 10 Confirmando-se a existência dos requisitos mínimos, a denúncia será encaminhada à unidade de apuração correspondente, sendo finalizada no sistema Fale Cidadão com o fornecimento do número de protocolo e formas de acompanhamento ao denunciante.

§ 1º Nos casos em que a denúncia relatar infração ao Código de Ética Funcional do Servidor Público Civil do Estado de Mato Grosso será dado encaminhamento à Comissão de Ética do órgão ou entidade, ou ao Conselho de Ética Pública da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso.

§ 2º Quando se tratar de denúncia que enseje atividade de fiscalização do Estado, deverá ser encaminhada ao setor de fiscalização do órgão ou entidade.

§ 3º Nos casos em que a denúncia relatar deficiência envolvendo os sistemas de controle, deverá ser encaminhada à Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Preventivo/CGE-MT.

§ 4º Quando se tratar de denúncia contra servidor público, será dado encaminhamento à Unidade de Correição.

§ 5º 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.

Art. 11 A denúncia poderá ser arquivada:
I - nos casos previstos no artigo 6º; §2º e §4º;
II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante
III - após a análise preliminar e expirado o prazo para complementação do cidadão, constatando-se a inexistência de requisitos mínimos.

Art. 12 As denúncias recepcionadas pelo sistema Fale Cidadão, inclusive as arquivadas de ofício, serão encaminhadas por meio de relatório com periodicidade mensal, para o Secretário Controlador-Geral do Estado e Secretários Adjuntos de Auditoria e Controle e de Corregedoria-Geral para conhecimento e planejamento de atividades.

DO ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 13 As atividades da ouvidoria setorial/especializada serão acompanhadas e monitoradas pela equipe da SAOGT/CGE-MT de acordo com indicadores.

§ 1º O indicador de Efetividade da Resposta apresenta a quantidade de respostas realmente resolutivas ao cidadão. Na ocasião da auditagem a SAOGT/CGE-MT preencherá a avaliação, selecionando um dos seguintes marcadores:
I - Efetiva: respostas que contemplam o mérito da manifestação, informando ou orientando o necessário para o cidadão;
II - Encaminhamento: respostas que informam o cidadão sobre o encaminhamento da mensagem para o setor responsável;
III - Não Efetiva: respostas que não atendem o mérito da manifestação ou que ultrapassem o prazo estabelecido no art. 4º;
IV - Arquivadas de Ofício: Finalizadas por falta de complemento, duplicidade, ininteligível, que não se refiram ao Poder Executivo Estadual ou conteúdo de baixo calão em que não seja identificado interesse público.

§ 2º O Índice de Cumprimento de Prazo de resposta apresenta o percentual de mensagens respondidas no prazo legal, em comparação ao total recebido.

§ 3º O Tempo Médio de Resposta apresenta a média de tempo entre todas as respostas enviadas ao cidadão.

§ 4º O Índice de Resposta de LAI apresenta o percentual de pedidos de informação respondidos pelo órgão ou entidade, em comparação ao total recebido.

§ 5º O Índice de Atendimento de LAI apresenta o percentual de pedidos de informação que foram atendidos pelo órgão ou entidade, em comparação ao total recebido.

Art. 14 Considerando o disposto no Art. 6º, o acompanhamento e cobrança do atendimento aos prazos de resposta será feito por meio de:
I - Sinalização no sistema Fale Cidadão, a partir do 15º dia sem resposta;
II - E-mail ao Ouvidor Setorial a partir do 30º dia sem resposta;

III - Comunicação à autoridade máxima do órgão ou entidade a partir do 45º dia sem resposta.

DO ANONIMATO E DO SIGILO

Art. 15 As denúncias anônimas serão tratadas e encaminhadas obedecidos os requisitos do art. 9º, quando acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis, com elementos suficientes à verificação dos fatos descritos, sob pena de arquivamento de ofício.

Art. 16 A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual deverá garantir o sigilo da identidade e demais informações pessoais do cidadão a pedido deste ou de ofício.

§ 1º No tratamento das denúncias, manifestações anônimas ou sigilosas, ou nos casos em que couber, a ouvidoria setorial/especializada observará a possibilidade de anonimizar ou tarjar informações constantes no teor da mensagem que poderiam identificar o cidadão, desde que não comprometa a compreensão dos fatos a serem apurados.

§ 2º O disposto no caput está fundamentado no art. 31 da Lei nº 12.527/11, devendo perdurar pelo prazo de até 100 (cem) anos.

§ 3º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de 100 (cem) anos, nos termos do Decreto Estadual nº 806 de 2021.

§ 4º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 5º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia.

Art. 17 Os servidores que, por dever de ofício, tomarem conhecimento dos fatos relatados em processos sigilosos e

derem publicidade do seu conteúdo a terceiros, serão responsabilizados administrativa, civil e penalmente na forma da lei.

DO ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 18 Os atendimentos e orientações necessárias a respeito da solicitação de informações com base na Lei de Acesso à Informação serão feitos pela ouvidoria setorial/especializada, observados o disposto no Decreto Estadual nº 806 de 2021.

§ 1º Antes do encaminhamento à unidade responsável, a ouvidoria setorial/especializada verificará no Portal Transparência ou portal do órgão a existência de classificações realizadas para o tipo de informação requerida, a fim de identificar a possibilidade de informar a negativa de acesso diretamente ao solicitante.

§ 2º A ouvidoria setorial/especializada emitirá resposta parcial ao cidadão informando os encaminhamentos feitos às unidades responsáveis pelo atendimento e prestando as informações provisórias emitidas, instruindo o atendimento com os respectivos documentos no sistema Fale Cidadão.

§ 3º Ao receber a informação prestada pela unidade responsável a ouvidoria setorial/especializada emitirá a resposta final ao cidadão, utilizando linguagem cidadã e informando a possibilidade de recurso conforme o disposto nos arts.15 a 18 da Lei 12.527/2011.

§ 4º Caso o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado com base em entendimento da unidade responsável, a ouvidoria setorial/especializada deverá informar à unidade sobre a necessidade de classificação da informação, de acordo com o previsto no Decreto Estadual nº 806 de 2021.

§ 5º Caso a unidade responsável não forneça a informação ou não realize os procedimentos para sua classificação no prazo legal, a ouvidoria setorial/especializada encaminhará o pedido de informação à autoridade máxima do órgão para conhecimento, ressaltando as responsabilidades legais previstas no artigo 32 da Lei 12.527/2011.

DOS RELATÓRIOS

Art. 19 A ouvidoria setorial/especializada emitirá Relatório de Gestão anualmente. O relatório deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade e disponibilizado em página oficial na internet.

§ 1º O relatório de gestão deverá conter:
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 no prazo (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/especializada ou dos quais participou;
XII - Quantidade de servidores lotados na ouvidoria setorial/especializada.

§ 2º A ouvidoria setorial/especializada deverá encaminhar anualmente, até o dia 28 de fevereiro, o relatório de Gestão referente ao exercício anterior, para a SAOGT/CGE-MT compilar as informações e elaborar o Relatório de Gestão da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, que será encaminhado ao governador do Estado e disponibilizado no Portal Transparência.

§ 3º A ouvidoria setorial/especializada poderá emitir relatórios periódicos de suas atividades para conhecimento da autoridade máxima do órgão.

§ 4º A SAOGT/CGE-MT poderá definir modelos e periodicidade de relatórios conforme a necessidade, orientando a ouvidoria setorial/especializada através de Orientações Técnicas.

Art. 20 O Portal Transparência disponibilizará trimestralmente 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 Os seguintes elementos comporão o 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) ao fornecimento, disponibilização, inexistência ou negativa da informação;
b) a origem das solicitações por unidade federativa;
c) ao órgão ou entidade detentores da informação;
d) ao tipo de informação pública solicitada;
e) a instância decisória para a solicitação ou recurso;
IV - informações 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 monitorados pela ouvidoria setorial/especializada e pela SAOGT/CGE-MT, 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.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 21 Os procedimentos e fluxos definidos poderão ser complementados pela ouvidoria setorial/especializada mediante instrumento próprio, desde que não contrariem as atividades descritas nesta norma.

Art. 22 Esta portaria entra em vigor a partir de sua publicação.

Cuiabá-MT, 1 de agosto de 2022.