

**DECRETO Nº 1.869, DE 24 DE MARÇO DE 2009.**

**Aprova o Regulamento Interno da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso.**

**O GOVERNADOR DO ESTADO DE MATO GROSSO**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 66, incisos III e V da Constituição Estadual,

**DECRETA:**

**Art. 1º** Fica aprovado o anexo Regulamento Interno da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso, nos termos da Lei Complementar nº162, de 29 de março de 2004.

**Art. 2º** Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 3º** Revoga-se o Decreto nº 3.860, de 02 de setembro de 2004.

Palácio Paiaguás, em Cuiabá, 24 de março de 2009, 188º da Independência e 121º da República.

BLAIRO BORGES MAGGI  
*Governador do Estado*

EUMAR ROBERTO NOVACKI  
*Secretário Chefe da Casa Civil*

GERALDO APARECIDO DE VITTO JÚNIOR  
*Secretário de Estado de Administração*

ANTONIO KATO  
*Ouvidor-Geral do Estado*

**REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**TÍTULO I  
DA CARACTERIZAÇÃO**

**CAPÍTULO I  
Da Caracterização**

**Art. 1º** A Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso, criada pela Lei Complementar nº162, de 29 de março de 2004, no âmbito da Casa Civil, como órgão de Apoio Estratégico Especializado ao Governador do Estado de Mato Grosso, possui as seguintes competências:

- I – atuar na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos;
- II – tomar iniciativas para correção de atos e omissões, ilegais ou injustos cometidos no âmbito do Poder Executivo Estadual;
- III – receber reclamações ou denúncias que lhe forem dirigidas e encaminhá-las para a solução aos órgãos competentes, para as providências cabíveis;
- IV – recomendar medidas para a correção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração, representando, quando necessário, aos órgãos e entidades competentes;
- V – garantir, a todos quantos procurarem a Ouvidoria, o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
- VI – garantir a todos os demandantes um caráter de discrição e de fidelidade ao que lhe for transmitido;

- VII – sugerir medidas de aprimoramento da prestação de serviços administrativos com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas, visando garantir que os problemas detectados não se tornem objetos de repetições contínuas;
- VIII – divulgar, permanentemente, os serviços da Ouvidoria-Geral do Estado junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
- IX – promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
- X – organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, queixas, reclamações e sugestões recebidas;
- XI – desenvolver outras atividades correlatas.

**§ 1º** A Ouvidoria-Geral do Estado acompanhará junto aos diversos órgãos e entidades do Poder Executivo o andamento das reclamações, informações e sugestões dos cidadãos pertinentes ao Poder Executivo, buscando identificar causas e soluções que atendam às expectativas dos reclamantes e o contínuo aprimoramento dos serviços prestados.

**§ 2º** Todos os Órgãos da Administração Direta e Indireta deverão responder às requisições, esclarecimentos e pedidos de informações da Ouvidoria-Geral do Estado, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

**§ 3º** Em caso de necessidade, o órgão ou entidade requisitado poderá requerer a prorrogação do prazo por igual período ou, se maior, será convencionado pela Ouvidoria-Geral do Estado e solicitante.

**§ 4º** Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor-Geral, o Superintendente Ouvidor de Assuntos Institucionais responderá pela Ouvidoria-Geral do Estado.

**Art. 2º** As Ouvidorias Setoriais, estabelecidas pelo Art. 4º, caput, da Lei Complementar nº 162, de 29 de março de 2004, são vinculadas operacionalmente à Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso, de acordo com os seguintes termos:

- I – a estrutura necessária às ouvidorias setoriais seguirá as orientações técnicas da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso;
- II – eventualmente, em decorrência da estrutura organizacional, da característica dos serviços e dos clientes do órgão, poderá, em decorrência de recomendação da Ouvidoria-Geral do Estado, ser criada uma Unidade Setorial de Ouvidoria;
- III – o cargo em comissão ou função de confiança responsável pelas atividades de ouvidoria ou pela unidade setorial de ouvidoria na administração direta e indireta receberá a denominação de Ouvidor Setorial;
- IV – quando existir unidade setorial de ouvidoria, a mesma comporá o Nível de Apoio Estratégico Especializado, permanecendo vinculada administrativamente ao titular do órgão;
- V – o cargo em comissão ou função de confiança de Ouvidor Setorial, sem unidade administrativa própria deverá ser lotado no gabinete do titular do órgão.

**Parágrafo único.** Os órgãos e entidades do Poder Executivo deverão, sempre que necessário, prestar apoio e assessoramento técnico às atividades da Ouvidoria-Geral, respondendo prontamente as suas requisições.

**Art. 3º** Cabe à Ouvidoria-Geral, por meio de seus dirigentes, chefias e servidores, garantir o sigilo e o caráter confidencial das denúncias e reclamações recebidas.

## **TÍTULO II**

### **DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL BÁSICA DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

#### **CAPÍTULO I**

##### **Da Estrutura Organizacional Básica**

**Art. 4º** A estrutura organizacional básica da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso, definida pelo Decreto nº 1.603, de 26 de setembro de 2008, compreende:

**I - NÍVEL DE DIREÇÃO SUPERIOR**

1 – Gabinete do Ouvidor-Geral do Estado de Mato Grosso

**II - NÍVEL DE EXECUÇÃO PROGRAMÁTICA**

1 – Superintendência do Ouvidor de Assuntos Institucionais

1.1 – Coordenadoria de Apoio à Ouvidoria

**TÍTULO III  
DAS COMPETÊNCIAS**

**CAPÍTULO I  
Do Nível de Direção Superior**

**Seção I  
Do Gabinete do Ouvidor-Geral do Estado**

**Art. 5º** O Gabinete do Ouvidor-Geral do Estado, como unidade administrativa de direção superior, tem como missão garantir o direito de manifestação do cidadão na defesa de seus direitos, visando a melhoria dos serviços públicos estaduais, competindo-lhe:

I – elaborar políticas e diretrizes estratégicas para a Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso;

II – elaborar e aprovar os programas, projetos e atividades para a Ouvidoria-Geral do Estado;

III – proporcionar ao cidadão mato-grossense o conhecimento de seus direitos e deveres em relação aos serviços prestados pelo Poder Executivo;

IV – desenvolver e divulgar relatórios periódicos demonstrando a atuação da Ouvidoria-Geral do Estado.

**CAPÍTULO II  
Do Nível de Execução Programática**

**Seção I  
Da Superintendência do Ouvidor de Assuntos Institucionais**

**Art. 6º** A Superintendência do Ouvidor de Assuntos Institucionais, como unidade administrativa de execução programática, cuja missão consiste em manter um canal de relacionamento entre Estado e cidadãos, visando a melhoria do serviço público competindo-lhe:

I – propor as normas internas para organização dos serviços oferecidos pela Ouvidoria-Geral do Estado;

II – elaborar e propor ao Ouvidor-Geral programas, projetos e atividades para a Ouvidoria-Geral do Estado;

III – coordenar todos os assuntos de caráter institucional, chegados à Ouvidoria-Geral do Estado para decisão ou encaminhamento;

IV – desenvolver relatórios periódicos demonstrando a atuação da Ouvidoria-Geral do Estado, das denúncias, reclamações e sugestões registradas nos setoriais e no órgão central;

V – acompanhar o tratamento e solução das denúncias e reclamações registradas.

**Seção II  
Da Coordenadoria de Apoio à Ouvidoria**

**Art. 7º** A Coordenadoria de Apoio à Ouvidoria, como unidade administrativa de execução programática, tem como missão coordenar e apoiar as atividades da Ouvidoria, obedecendo aos dispositivos legais existentes, no sentido de bem atender os anseios da sociedade, competindo-lhe:

I – realizar atendimento e registro de denúncias, reclamações e sugestões recebidas diretamente pela Ouvidoria-Geral do Estado;

II – desenvolver a classificação, triagem e encaminhamento das denúncias, reclamações e sugestões registradas diretamente pela Ouvidoria-Geral do Estado;

- III – organizar e manter atualizado arquivos físicos e informatizados da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões registradas, encaminhadas e tratadas diretamente pela Ouvidoria-Geral do Estado;
- IV – acompanhar o tratamento e solução das denúncias e reclamações registradas diretamente pela Ouvidoria-Geral do Estado;
- V – desenvolver relatórios periódicos demonstrando a atuação da Ouvidoria-Geral do Estado em relação às denúncias, reclamações e sugestões diretamente recebidas;
- VI – coordenar os serviços diretamente vinculados, principalmente no que diz respeito:
  - a) organização dos procedimentos, processos e atividades;
  - b) orientação e capacitação dos servidores da Coordenadoria.

### **Seção III**

#### **Das Ouvidorias Setoriais**

**Art. 8º** As unidades setoriais e/ou Ouvidores Setoriais têm missão de coordenar e apoiar as atividades da Ouvidoria, obedecendo aos dispositivos legais existentes, no sentido de bem atender os anseios da sociedade, competindo-lhe:

- I – realizar atendimento e registro de denúncias, reclamações e sugestões recebidas pelo setorial;
- II – desenvolver a classificação, triagem e encaminhamento das denúncias, reclamações e sugestões registradas diretamente pelo setorial;
- III - organizar e manter atualizado arquivos físicos e informatizados da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões registradas, encaminhadas e tratadas diretamente pelo setorial;
- IV – acompanhar o tratamento e solução das denúncias e reclamações registradas diretamente pelo setorial;
- V – desenvolver relatórios periódicos demonstrando a atuação da Ouvidoria Setorial em relação às denúncias, reclamações e sugestões registradas diretamente pelo setorial.

## **TÍTULO IV**

### **DAS ATRIBUIÇÕES**

#### **CAPÍTULO I**

##### **Das Atribuições dos Cargos de Direção**

#### **Seção I**

##### **Do Ouvidor-Geral do Estado**

**Art. 9º** Constituem atribuições básicas do Ouvidor-Geral:

- I – auxiliar o Secretário-Chefe da Casa Civil na tomada de decisões, em matéria de competência de sua área, de acordo com o plano estratégico da Ouvidoria-Geral;
- II – apresentar, quando solicitado, relatório de suas atividades;
- III – promover reuniões periódicas com os servidores que lhe são subordinados;
- IV – primar pelo desempenho do trabalho gerencial de planejamento, liderança, organização e controle;
- V – formular a Proposta Orçamentária de forma a assegurar recursos para atingir as metas de sua unidade;
- VI – garantir a Gestão da Ouvidoria-Geral do Estado no planejamento, execução e avaliação das ações.

#### **Seção II**

##### **Do Superintendente Ouvidor de Assuntos Institucionais**

**Art. 10** Constituem atribuições básicas do Superintendente:

- I – auxiliar o Ouvidor-Geral na tomada de decisões, em matéria de sua competência, de acordo com o plano estratégico da Ouvidoria-Geral do Estado;
- II – promover todas as atividades necessárias à execução adequada ao cargo de direção;
- III – substituir, nas ausências ou impedimentos, o Ouvidor-Geral;
- IV – apresentar, quando solicitado, relatório de suas atividades.

## **CAPÍTULO II**

### **Das Atribuições dos Cargos de Chefia**

#### **Seção I**

##### **Do Coordenador de Apoio à Ouvidoria**

**Art. 11** Constituem atribuições básicas do Coordenador:

- I – planejar, programar, organizar, controlar e coordenar as atividades que lhes são subordinadas;
- II – prestar assessoramento ao superior imediato, quando solicitado, sobre assuntos de sua competência;
- III – apresentar, quanto solicitado, relatório de suas atividades;
- IV – executar todas as atividades de gestão, que lhes forem designadas.

#### **Seção II**

##### **Do Ouvidor Setorial**

**Art. 12** Constituem atribuições básicas do Ouvidor Setorial:

- I – planejar, programar, organizar, controlar e coordenar as atividades que lhes são subordinadas;
- II – apresentar, quanto solicitado, relatório de suas atividades;
- III – executar todas as atividades de gestão, que lhes forem designadas.

## **CAPÍTULO III**

### **Das Atribuições Comuns**

**Art. 13** Constituem atribuições comuns aos servidores da Ouvidoria-Geral do Estado no exercício de suas atividades:

- I – zelar pela manutenção, uso e guarda do material de expediente e dos bens patrimoniais, eliminando os desperdícios;
- II – conhecer e obedecer aos regulamentos institucionais;
- III – promover a melhoria dos processos, primando pela eficiência, eficácia e efetividade nos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral do Estado;
- IV – primar pela observância aos princípios do modelo, métodos e instrumentos de gestão definidos pelo Governo do Estado de Mato Grosso.

## **TÍTULO V**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 14** O horário de trabalho da Ouvidoria obedecerá a Legislação vigente.

**Art. 15** As substituições dos cargos e funções de confiança obedecerão à legislação vigente.

**Art. 16** Os procedimentos internos da Ouvidoria-Geral do Estado serão estabelecidos de acordo com o modelo, métodos e instrumentos estabelecidos no Poder Executivo e constarão no Manual Técnico de Normas e Procedimentos da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso.