

INSTRUÇÃO NORMATIVA – SOP Nº 001

Tema:	Gestão de manifestação no Sistema de Ouvidoria Pública.		
Emitente:	Controladoria-Geral do Município (CGM)		
Sistema:	Sistema de Ouvidoria Pública	Código:	SOP
Versão:	3	Aprovação:	06/06/2025
		Vigência:	31/07/2025

1. OBJETIVOS

- 1.1 Estabelecer procedimentos administrativos para gestão de manifestações no Sistema de Ouvidoria Pública (SOP), no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres e em conformidade com a legislação vigente.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Secretarias Municipais e Órgãos equivalentes da Administração Direta do Poder Executivo Municipal.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Lei Federal n.º 13.460, de 26/06/2017;
3.2 Lei Municipal n.º 2.407, de 20/01/2014;
3.3 Lei Municipal n.º 2.408, de 20/01/2014;
3.4 Lei Complementar Municipal n.º 110, de 31/01/2017;
3.5 Lei Complementar Municipal n.º 162, de 08/10/2021;
3.6 Decreto Municipal n.º 150, de 14/03/2022;
3.7 Decreto municipal n.º 619, de 13/09/2024

4. DEFINIÇÕES

- 4.1 **Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres** – compreende todas as Secretarias Municipais e Órgãos equivalentes da Prefeitura Municipal de Cáceres;
4.2 **Administração Pública Municipal** – compreende a Administração Direta e Indireta (inclui-se, nesta, as Autarquias Municipais do Poder Executivo de Cáceres);
4.3 **Canais de comunicação** – compreendem os seguintes meios:
4.3.1 Aplicativo WhatsApp: (65) 98427-2908;
4.3.2 E-mail institucional: ouvidoria@caceres.mt.gov.br;

- 4.3.3 Presencialmente: na sede da Prefeitura Municipal de Cáceres – sala da Controladoria-Geral do Município (CGM). Endereço: Avenida Brasil, nº 119, Bairro Jardim Celeste, Cáceres/MT;
- 4.3.4 Sítio eletrônico da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres: <https://www.caceres.mt.gov.br/>;
- 4.3.5 Telefone institucional: (65) 98427-2908.
- 4.4 **Manifestação anônima** – registro de manifestação sem identificação do usuário;
- 4.5 **Manifestação sigilosa** – registro de manifestação em que a ouvidoria, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do usuário;
- 4.6 **Pseudonimização** – tratamento por meio do qual um dado deixa de poder ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional;
- 4.7 **Tipos de Manifestações** – compreendem as seguintes formas:
 - 4.7.1 Consulta: manifestação realizada para esclarecer dúvidas quanto aos dados estruturais/estatísticos e/ou serviços ofertados pela Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres.
 - 4.7.2 Denúncia: manifestação de informação ou acusação contra atos, pessoas ou entidades que descumpram ou não observem a legislação, o devido procedimento legal, ou que causem prejuízo ou dano ao patrimônio público da Administração Pública Municipal.
 - 4.7.3 Reclamação: manifestação – sem conteúdo de requerimento – de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público e a existência ou ausência de norma reguladora, no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres.
 - 4.7.4 Elogio: manifestação que demonstra apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido ou atendimento prestado no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres.
 - 4.7.5 Sugestão: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para a melhoria dos processos de trabalho, das unidades administrativas e/ou dos serviços prestados pelas Secretarias Municipais e Órgãos equivalentes da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres.
 - 4.7.6 Pedidos de acesso à informação: manifestação realizada para viabilizar o acesso às informações públicas da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres (instruída em normativa específica)., com base nas Leis de Acesso à Informação – LAI (Lei Federal nº 12.527/11 e Lei Municipal nº 2.407/14),
- 4.8 **Usuário** – pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

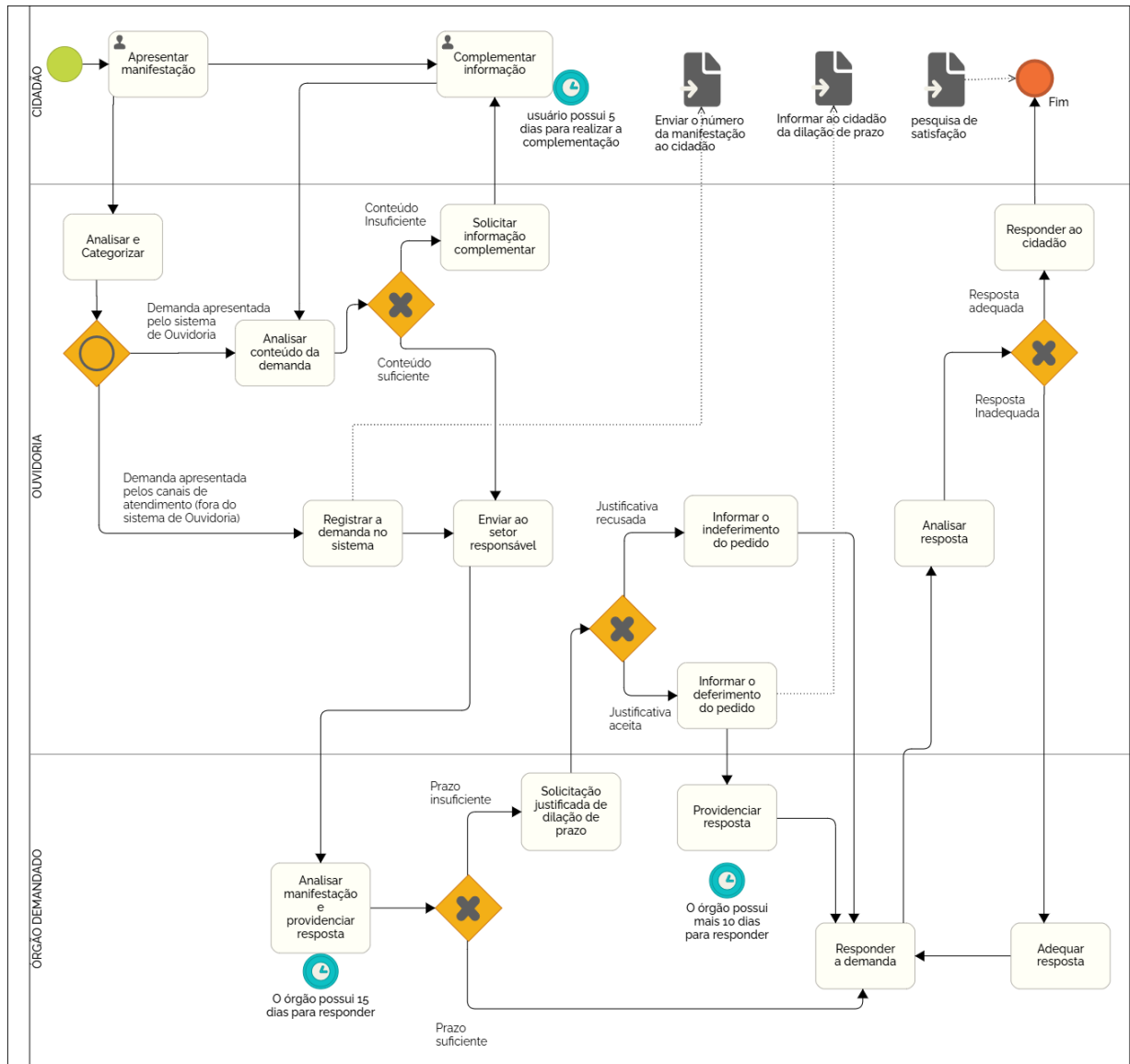
- 5.1 Órgão Central do Sistema de Controle Interno – CGM

5.2 Cada Secretaria Municipal e Órgão equivalente citado em 2.1.

6. PROCEDIMENTOS

6.1 Procedimentos para tratamento das manifestações de ouvidoria.

6.1.1 O fluxograma a seguir ilustra as etapas do processo de tratamento das manifestações de ouvidoria.



6.1.2 Os fluxos/trâmites dos procedimentos se iniciam quando há a realização da manifestação do usuário nos canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria Geral do Município (OGM).

6.1.3 Recebida a manifestação, a OGM realizará a análise crítica (triagem) da manifestação do usuário, avaliando o anonimato ou sigilo (da possibilidade e/ou necessidade), realizando – se necessário – a pseudonimização, a

classificação da manifestação quanto a tipologia, o assunto e órgão ou entidade responsável e demais indexadores relacionados à manifestação.

- 6.1.4 Na análise preliminar, sempre que houver necessidade de esclarecimentos ou informações adicionais para o prosseguimento da manifestação, deverão ser coletados os elementos necessários para atuação da OGM, informando ao usuário do prazo máximo de 05 (cinco) dias para resposta, sob pena de finalização do atendimento.
- 6.1.4.1 A OGM poderá arquivar a manifestação recebida, ainda na análise preliminar, quando esta tiver perdido o objeto, ou contiver texto repetido, confuso, impróprio, ininteligível ou com elementos que destoam da urbanidade;
- 6.1.5 A manifestação do tipo denúncia deverá conter requisitos mínimos de relevância, autoria e materialidade, ou seja, a denúncia não poderá ser realizada de forma genérica, que deixe de apontar claramente a conduta praticada pelo agente envolvido, e sem a individualização das condutas. Logo, deve-se reportar informações como por exemplo:
 - 6.1.5.1 O que está sendo fraudado/corrompido;
 - 6.1.5.2 Quem são os responsáveis;
 - 6.1.5.3 Possível motivação;
 - 6.1.5.4 Forma de atuação;
 - 6.1.5.5 Valor ou bens desviados;
 - 6.1.5.6 Datas; e
 - 6.1.5.7 Onde se pode averiguar a fraude/corrupção.
- 6.1.6 A denúncia poderá ser encerrada quando:
 - 6.1.6.1 Estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
 - 6.1.6.2 Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;
 - 6.1.6.3 Seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; ou não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.
- 6.1.7 Nos casos de arquivamentos mencionados nos subitens 6.1.4.1 e 6.1.6, a OGM responderá ao usuário informando a circunstância, finalizando o atendimento.
- 6.1.8 Após a triagem, a manifestação do usuário será encaminhada – através do meio oficial de comunicação interna – para o órgão competente.
 - 6.1.8.1 Neste momento, é atribuído um número ao atendimento para controle e eventuais consultas posteriores (o número é gerado imediatamente nos casos de manifestações em formato *on-line*).
 - 6.1.8.2 Será assegurado, por intermédio do sistema de ouvidoria, a rastreabilidade em tempo real dos tramites internos da referida manifestação, haja vista a necessidade do monitoramento para fins de controle de prazo e eventual *feedback* para o manifestante.
- 6.1.9 O órgão competente, ao receber a manifestação, fará os encaminhamentos internos devidos e providenciará a resposta à OGM (através do meio oficial

de comunicação interna), apresentando a solução de mérito ou o posicionamento acerca da impossibilidade de seu prosseguimento.

- 6.1.9.1 O prazo para resposta à manifestação ao usuário é de 15 (quinze) dias, prorrogável – mediante justificativa fundamentada do Gestor – por mais 10 (dez) dias.
- 6.1.9.2 Havendo necessidade que ocorra a resposta imediata ao manifestante (nas eventuais situações em que a demora pode ocasionar a perda do objeto da manifestação), ficará à critério da OGM a definição do prazo máximo de resposta.
- 6.1.9.3 O órgão não sendo competente, devolverá a manifestação para a OGM para o encaminhamento devido, indicando, quando possível, o órgão competente.
- 6.1.10 Recebido o retorno do órgão, a OGM avaliará a resposta e – sendo adequada – a encaminhará ao usuário resposta conclusiva à manifestação, através do meio oficial de comunicação interna, e encerrará o atendimento.
- 6.1.10.1 Na avaliação de respostas conclusivas às manifestações, a OGM observará o seguinte conteúdo mínimo:
 - 6.1.10.1.1 No caso de consulta, os esclarecimentos necessários para dirimir as dúvidas do manifestante;
 - 6.1.10.1.2 No caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.
 - 6.1.10.1.3 No caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;
 - 6.1.10.1.4 No caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;
 - 6.1.10.1.5 No caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando, quando aplicável, o prazo estimado para sua implementação;
- 6.1.11 Sendo inadequada a resposta, a manifestação do usuário é reencaminhada para o órgão ou entidade para esclarecimentos/complementação e, por conseguinte, elaboração de uma nova resposta.
- 6.1.12 As Secretarias Municipais e Órgãos equivalentes responsáveis, assim como a OGM, se comunicarão com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:
 - 6.1.12.1 Utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e
 - 6.1.12.2 Estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.
- 6.1.13 O usuário avaliará a resposta e, eventualmente, caso entenda necessário, poderá solicitar novos esclarecimentos a resposta proferida pelo órgão ou entidade.

- 6.1.14 Recebida a interpelação, a OGM analisa os motivos e decide pelo acatamento ou recusa dos argumentos.
- 6.1.15 Em caso de recusa da interpelação, a OGM notifica o usuário e a manifestação permanecerá com o *status* de encerrada.
- 6.1.16 Sendo acatada a interpelação, a manifestação é reaberta e reencaminhada ao órgão competente para análise dos questionamentos do usuário.
- 6.1.17 O órgão ou entidade analisa a interpelação e elabora a respectiva resposta no prazo – improrrogável – de 10 (dez) dias.
- 6.1.18 O órgão ou entidade encaminha resposta à interpelação para a OGM.
- 6.1.19 Recebido o retorno do órgão, a OGM avaliará a resposta referente à interpelação e – sendo adequada – a encaminhará ao usuário, através do meio oficial de comunicação interna, e encerrará o atendimento, conforme ilustrado no fluxograma.

7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- 7.1 Das salvaguardas de proteção à identidade do denunciante:
 - 7.1.1 Nos termos do art. 10, §7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, desde o recebimento da denúncia, todo denunciante terá sua identidade preservada, que deverá ser mantida com restrição de acesso pelo prazo de que trata o art. 31, §1º, I, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
 - 7.1.2 A preservação da identidade dar-se-á com a proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação do denunciante, que ficarão com acesso restrito e sob a guarda da OGM e órgão competente, se for o caso.
 - 7.1.3 Os sistemas informatizados que façam o tratamento de denúncias com elementos de identificação do denunciante deverão possuir controle de acesso e permitir a identificação precisa de todos os agentes públicos que às acessem, inclusive data e hora de cada acesso.
 - 7.1.4 A OGM no tratamento da manifestação, quando possível e/ou necessário, deverá providenciar a pseudonimização da denúncia recebida para envio as Secretarias Municipais e Órgãos equivalentes competentes.
 - 7.1.5 Os elementos de identificação do denunciante poderão ser solicitados pelo agente público responsável pela apuração da denúncia, mediante demonstração da necessidade de conhecê-la.
 - 7.1.5.1 O compartilhamento da informação com as Secretarias Municipais e Órgãos equivalentes competentes não implica a perda de sua natureza restrita, sobretudo com relação à identidade do denunciante, nos termos da legislação em vigor.
 - 7.1.6 Todo aquele que realizar denúncia de comprovada má-fé contra terceiro, atendidos os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, poderá ser responsabilizado civil e penal.
 - 7.1.7 Admite-se o recebimento de denúncia anônima, para a utilização das informações e/ou provas fornecidas, permitindo a instauração de

procedimentos investigativos preliminares, de caráter reservado, para comprovar a veracidade das informações e/ou provas.

- 7.2 As Secretarias Municipais e os Órgãos equivalentes da Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres deverão suprimir de seus sítios eletrônicos oficiais, bem como de qualquer outro meio de comunicação por eles adotados, a indicação de canais de recebimento direto pelas áreas envolvidas e/ou gestoras dos serviços ou políticas objeto das manifestações de ouvidoria, e demais áreas que não detêm competência específica ou vinculação às unidades de ouvidoria do órgão.
- 7.3 A Ouvidoria Geral do Município encaminhará ao Controlador-Geral do Município, até 20 (vinte) dias após o término de cada quadrimestre, o Relatório Quadrimestral de Atividades da Ouvidoria Geral do Município (RQA/OGM).
- 7.4 Os RQA/OGM servirão de base para formulação de índices de monitoramento da qualidade, e contribuirão para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Administração Pública Municipal.
- 7.5 A Ouvidoria Geral do Município encaminhará ao Controlador-Geral do Município, também, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município (RAG/OGM).
- 7.6 O RAG/OGM será entregue até 15 (quinze) dias antes de findar-se o prazo para envio da carga do mês de dezembro do Sistema Informatizado Auditoria Pública Informatizada de Contas (APLIC), do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE/MT).
- 7.7 O RAG/OGM disporá – de forma consolidada – sobre as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.
 - 7.7.1 O RAG/OGM deverá indicar ao menos:
 - 7.7.1.1 O número de manifestações recebidas no ano anterior;
 - 7.7.1.2 Os motivos das manifestações;
 - 7.7.1.3 A análise dos pontos recorrentes; e
 - 7.7.1.4 As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.
- 7.8 A OGM disponibilizará os relatórios (RMA/OGM e RAG/OGM) integralmente na internet em até 05 (cinco) dias após o encaminhamento ao Controlador-Geral do Município.
- 7.9 Cada Secretaria Municipal ou Órgão equivalente da Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres designará – via Portaria Municipal – um (a) servidor (a) responsável para atender as demandas da OGM e, concomitantemente, o Ouvidor.
 - 7.9.1 Fica facultada à CGM a designação de servidor (a) responsável para atender as demandas da OGM e, concomitantemente, o Ouvidor,
- 7.10 O Ouvidor poderá, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da OGM, dirigir-se diretamente ao (à) responsável pelas referidas Secretarias Municipais e Órgãos equivalentes da Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres.

- 7.11 Deverá ser informado à CGM, que notificará a unidade envolvida no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta IN.
- 7.12 Os esclarecimentos, as situações de omissão ou conflito aparente desta IN serão tratadas especificamente no âmbito da CGM.
- 7.13 Esta IN deverá ser atualizada sempre que fatores organizacionais, legais ou técnicos assim o exigirem, a fim de verificar a sua adequação aos requisitos atinentes ao tema, bem como para manter o processo de melhoria contínua dos serviços públicos municipais.
- 7.14 Esta IN entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário, em especial a IN SOU Nº 01/2023 - 2º VERSÃO - Gestão de manifestação no sistema de ouvidoria.

8. ASSINATURAS

(assinado digitalmente)
ROBSON MÁXIMO DA COSTA
Controlador-Geral do município

Prefeitura Municipal de Cáceres

INSTRUÇÃO NORMATIVA – SOP N° 001

☑ 31 de Julho de 2025

INSTRUÇÃO NORMATIVA – SOP N° 001

Tema:	Gestão de manifestação no Sistema de Ouvidoria Pública.						
Emitente:	Controladoria-Geral do Município (CGM)						
Sistema:	Sistema de Ouvidoria Pública				Código:	SOP	
Versão:	3	Aprovação:	06/06/2025	Vigência:	31/07/2025		

1. OBJETIVOS

1.1 Estabelecer procedimentos administrativos para gestão de manifestações no Sistema de Ouvidoria Pública (SOP), no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres e em conformidade com a legislação vigente.

2. ABRANGÊNCIA

2.1 Secretarias Municipais e Órgãos equivalentes da Administração Direta do Poder Executivo Municipal.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1 Lei Federal n.º 13.460, de 26/06/2017;

3.2 Lei Municipal n.º 2.407, de 20/01/2014;

3.3 Lei Municipal n.º 2.408, de 20/01/2014;

3.4 Lei Complementar Municipal n.º 110, de 31/01/2017;

3.5 Lei Complementar Municipal n.º 162, de 08/10/2021;

3.6 Decreto Municipal n.º 150, de 14/03/2022;

3.7 Decreto municipal n.º 619, de 13/09/2024

4. DEFINIÇÕES

4.1 **Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres** – compreende todas as Secretarias Municipais e Órgãos equivalentes da Prefeitura Municipal de Cáceres;

4.2 **Administração Pública Municipal** – compreende a Administração Direta e Indireta (inclui-se, nesta, as Autarquias Municipais do Poder Executivo de Cáceres);

4.3 **Canais de comunicação** – compreendem os seguintes meios:

4.3.1 Aplicativo WhatsApp: (65) 98427-2908;

4.3.2 E-mail institucional: ouvidoria@caceres.mt.gov.br;

4.3.3 Presencialmente: na sede da Prefeitura Municipal de Cáceres – sala da Controladoria-Geral do Município (CGM). Endereço: Avenida Brasil, nº 119, Bairro Jardim Celeste, Cáceres/MT;

4.3.4 Sítio eletrônico da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres: <https://www.caceres.mt.gov.br/>;

4.3.5 Telefone institucional: (65) 98427-2908.

4.4 **Manifestação anônima** – registro de manifestação sem identificação do usuário;

4.5 **Manifestação sigilosa** – registro de manifestação em que a ouvidoria, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do usuário;

4.6 **Pseudonimização** – tratamento por meio do qual um dado deixa de poder ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional;

4.7 **Tipos de Manifestações** – compreendem as seguintes formas:

4.7.1 Consulta: manifestação realizada para esclarecer dúvidas quanto aos dados estruturais/estatísticos e/ou serviços ofertados pela Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres.

4.7.2 Denúncia: manifestação de informação ou acusação contra atos, pessoas ou entidades que descumpram ou não observem a legislação, o devido procedimento legal, ou que causem prejuízo ou dano ao patrimônio público da Administração Pública Municipal.

4.7.3 Reclamação: manifestação – sem conteúdo de requerimento – de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor

público e a existência ou ausência de norma reguladora, no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres.

4.7.4 Elogio: manifestação que demonstra apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido ou atendimento prestado no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres.

4.7.5 Sugestão: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para a melhoria dos processos de trabalho, das unidades administrativas e/ou dos serviços prestados pelas Secretarias Municipais e Órgãos equivalentes da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres.

4.7.6 Pedidos de acesso à informação: manifestação realizada para viabilizar o acesso às informações públicas da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres (instruída em normativa específica), com base nas Leis de Acesso à Informação – LAI (Lei Federal nº 12.527/11 e Lei Municipal nº 2.407/14),

4.8 **Usuário** – pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

5.1 Órgão Central do Sistema de Controle Interno – CGM

5.2 Cada Secretaria Municipal e Órgão equivalente citado em 2.1.

6. PROCEDIMENTOS

6.1 Procedimentos para tratamento das manifestações de ouvidoria.

6.1.1 O fluxograma a seguir ilustra as etapas do processo de tratamento das manifestações de ouvidoria.

6.1.2 Os fluxos/trâmites dos procedimentos se iniciam quando há a realização da manifestação do usuário nos canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria Geral do Município (OGM).

6.1.3 Recebida a manifestação, a OGM realizará a análise crítica (triagem) da manifestação do usuário, avaliando o anonimato ou sigilo (da possibilidade e/ou necessidade), realizando – se necessário – a pseudonimização, a classificação da manifestação quanto a tipologia, o assunto e órgão ou entidade responsável e demais indexadores relacionados à manifestação.

6.1.4 Na análise preliminar, sempre que houver necessidade de esclarecimentos ou informações adicionais para o prosseguimento da manifestação, deverão ser coletados os

elementos necessários para atuação da OGM, informando ao usuário do prazo máximo de 05 (cinco) dias para resposta, sob pena de finalização do atendimento.

6.1.4.1 A OGM poderá arquivar a manifestação recebida, ainda na análise preliminar, quando esta tiver perdido o objeto, ou contiver texto repetido, confuso, impróprio, ininteligível ou com elementos que destoam da urbanidade;

6.1.5 A manifestação do tipo denúncia deverá conter requisitos mínimos de relevância, autoria e materialidade, ou seja, a denúncia não poderá ser realizada de forma genérica, que deixe de apontar claramente a conduta praticada pelo agente envolvido, e sem a individualização das condutas. Logo, deve-se reportar informações como por exemplo:

6.1.5.1 O que está sendo fraudado/corrompido;

6.1.5.2 Quem são os responsáveis;

6.1.5.3 Possível motivação;

6.1.5.4 Forma de atuação;

6.1.5.5 Valor ou bens desviados;

6.1.5.6 Datas; e

6.1.5.7 Onde se pode averiguar a fraude/corrupção.

6.1.6 A denúncia poderá ser encerrada quando:

6.1.6.1 Estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

6.1.6.2 Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;

6.1.6.3 Seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; ou não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

6.1.7 Nos casos de arquivamentos mencionados nos subitens 6.1.4.1 e 6.1.6, a OGM responderá ao usuário informando a circunstância, finalizando o atendimento.

6.1.8 Após a triagem, a manifestação do usuário será encaminhada – através do meio oficial de comunicação interna – para o órgão competente.

6.1.8.1 Neste momento, é atribuído um número ao atendimento para controle e eventuais consultas posteriores (o número é gerado imediatamente nos casos de manifestações em formato *on-line*).

6.1.8.2 Será assegurado, por intermédio do sistema de ouvidoria, a rastreabilidade em tempo real dos tramites internos da referida manifestação, haja vista a necessidade do

monitoramento para fins de controle de prazo e eventual *feedback* para o manifestante.

6.1.9 O órgão competente, ao receber a manifestação, fará os encaminhamentos internos devidos e providenciará a resposta à OGM (através do meio oficial de comunicação interna), apresentando a solução de mérito ou o posicionamento acerca da impossibilidade de seu prosseguimento.

6.1.9.1 O prazo para resposta à manifestação ao usuário é de 15 (quinze) dias, prorrogável – mediante justificativa fundamentada do Gestor – por mais 10 (dez) dias.

6.1.9.2 Havendo necessidade que ocorra a resposta imediata ao manifestante (nas eventuais situações em que a demora pode ocasionar a perda do objeto da manifestação), ficará à critério da OGM a definição do prazo máximo de resposta.

6.1.9.3 O órgão não sendo competente, devolverá a manifestação para a OGM para o encaminhamento devido, indicando, quando possível, o órgão competente.

6.1.10 Recebido o retorno do órgão, a OGM avaliará a resposta e – sendo adequada – a encaminhará ao usuário resposta conclusiva à manifestação, através do meio oficial de comunicação interna, e encerrará o atendimento.

6.1.10.1 Na avaliação de respostas conclusivas às manifestações, a OGM observará o seguinte conteúdo mínimo:

6.1.10.1.1 No caso de consulta, os esclarecimentos necessários para dirimir as dúvidas do manifestante;

6.1.10.1.2 No caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

6.1.10.1.3 No caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

6.1.10.1.4 No caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

6.1.10.1.5 No caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando, quando aplicável, o prazo estimado para sua implementação;

6.1.11 Sendo inadequada a resposta, a manifestação do usuário é reencaminhada para o órgão ou entidade para esclarecimentos/complementação e, por conseguinte, elaboração de uma nova resposta.

6.1.12 As Secretarias Municipais e Órgãos equivalentes responsáveis, assim como a OGM, se comunicarão com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

6.1.12.1 Utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

6.1.12.2 Estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

6.1.13 O usuário avaliará a resposta e, eventualmente, caso entenda necessário, poderá solicitar novos esclarecimentos a resposta proferida pelo órgão ou entidade.

6.1.14 Recebida a interpelação, a OGM analisa os motivos e decide pelo acatamento ou recusa dos argumentos.

6.1.15 Em caso de recusa da interpelação, a OGM notifica o usuário e a manifestação permanecerá com o *status* de encerrada.

6.1.16 Sendo acatada a interpelação, a manifestação é reaberta e reencaminhada ao órgão competente para análise dos questionamentos do usuário.

6.1.17 O órgão ou entidade analisa a interpelação e elabora a respectiva resposta no prazo – improrrogável – de 10 (dez) dias.

6.1.18 O órgão ou entidade encaminha resposta à interpelação para a OGM.

6.1.19 Recebido o retorno do órgão, a OGM avaliará a resposta referente à interpelação e – sendo adequada – a encaminhará ao usuário, através do meio oficial de comunicação interna, e encerrará o atendimento, conforme ilustrado no fluxograma.

7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

7.1 Das salvaguardas de proteção à identidade do denunciante:

7.1.1 Nos termos do art. 10, §7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, desde o recebimento da denúncia, todo denunciante terá sua identidade preservada, que deverá ser mantida com restrição de acesso pelo prazo de que trata o art. 31, §1º, I, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

7.1.2 A preservação da identidade dar-se-á com a proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação do denunciante, que ficarão com acesso restrito e sob a guarda da OGM e órgão competente, se for o caso.

7.1.3 Os sistemas informatizados que façam o tratamento de denúncias com elementos de identificação do denunciante deverão possuir controle de acesso e permitir a identificação precisa de todos os agentes públicos que às acessem, inclusive data e hora de cada acesso.

7.1.4 A OGM no tratamento da manifestação, quando possível e/ou necessário, deverá providenciar a pseudonimização da denúncia recebida para envio as Secretarias Municipais e Órgãos equivalentes competentes.

7.1.5 Os elementos de identificação do denunciante poderão ser solicitados pelo agente público responsável pela apuração da denúncia, mediante demonstração da necessidade de conhecê-la.

7.1.5.1 O compartilhamento da informação com as Secretarias Municipais e Órgãos equivalentes competentes não implica a perda de sua natureza restrita, sobretudo com relação à identidade do denunciante, nos termos da legislação em vigor.

7.1.6 Todo aquele que realizar denúncia de comprovada má-fé contra terceiro, atendidos os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, poderá ser responsabilizado civil e penal.

7.1.7 Admite-se o recebimento de denúncia anônima, para a utilização das informações e/ou provas fornecidas, permitindo a instauração de procedimentos investigativos preliminares, de caráter reservado, para comprovar a veracidade das informações e/ou provas.

7.2 As Secretarias Municipais e os Órgãos equivalentes da Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres deverão suprimir de seus sítios eletrônicos oficiais, bem como de qualquer outro meio de comunicação por eles adotados, a indicação de canais de recebimento direto pelas áreas envolvidas e/ou gestoras dos serviços ou políticas objeto das manifestações de ouvidoria, e demais áreas que não detêm competência específica ou vinculação às unidades de ouvidoria do órgão.

7.3 A Ouvidoria Geral do Município encaminhará ao Controlador-Geral do Município, até 20 (vinte) dias após o término de cada quadrimestre, o Relatório Quadrimestral de Atividades da Ouvidoria Geral do Município (RQA/OGM).

7.4 Os RQA/OGM servirão de base para formulação de índices de monitoramento da qualidade, e contribuirão para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Administração Pública Municipal.

7.5 A Ouvidoria Geral do Município encaminhará ao Controlador-Geral do Município, também, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município (RAG/OGM).

7.6 O RAG/OGM será entregue até 15 (quinze) dias antes de findar-se o prazo para envio da carga do mês de dezembro do Sistema Informatizado Auditoria Pública Informatizada de Contas (APLIC), do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE/MT).

7.7 O RAG/OGM disporá – de forma consolidada – sobre as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na

prestação de serviços públicos.

7.7.1 O RAG/OGM deverá indicar ao menos:

7.7.1.1 O número de manifestações recebidas no ano anterior;

7.7.1.2 Os motivos das manifestações;

7.7.1.3 A análise dos pontos recorrentes; e

7.7.1.4 As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

7.8 A OGM disponibilizará os relatórios (RMA/OGM e RAG/OGM) integralmente na internet em até 05 (cinco) dias após o encaminhamento ao Controlador-Geral do Município.

7.9 Cada Secretaria Municipal ou Órgão equivalente da Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres designará – via Portaria Municipal – um (a) servidor (a) responsável para atender as demandas da OGM e, concomitantemente, o Ouvidor.

7.9.1 Fica facultada à CGM a designação de servidor (a) responsável para atender as demandas da OGM e, concomitantemente, o Ouvidor,

7.10 O Ouvidor poderá, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da OGM, dirigir-se diretamente ao (à) responsável pelas referidas Secretarias Municipais e Órgãos equivalentes da Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres.

7.11 Deverá ser informado à CGM, que notificará a unidade envolvida no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta IN.

7.12 Os esclarecimentos, as situações de omissão ou conflito aparente desta IN serão tratadas especificamente no âmbito da CGM.

7.13 Esta IN deverá ser atualizada sempre que fatores organizacionais, legais ou técnicos assim o exigirem, a fim de verificar a sua adequação aos requisitos atinentes ao tema, bem como para manter o processo de melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

7.14 Esta IN entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário, em especial a IN SOU N° 01/2023 - 2º VERSÃO - Gestão de manifestação no sistema de ouvidoria.

8. ASSINATURAS

(assinado digitalmente)

ROBSON MÁXIMO DA COSTA

Controlador-Geral do município