

# Conhecendo a **OUVIDORIA**

## PERGUNTAS E RESPOSTAS



**Controladoria-Geral do Estado de Mato Grosso**  
**Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência**  
**Ouvidoria-Geral do Estado**

**Mauro Mendes**

Governador do Estado de Mato Grosso

**Paulo Farias Nazareth Netto**

Secretário Controlador-Geral do Estado

**Karen Cristina Oldoni da Silva**

Secretária-Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência

**Cartilha Conhecendo a Ouvidoria: Perguntas e Respostas**

Elaborada pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência

**Equipe Técnica:**

*Aline Rabaiolli Landini - Analista Administrativa*

*Dineas Moraes Gonçalves S. Coelho - Técnica Administrativa*

*Elba Vicentina de Moraes - Auditora do Estado*

*Kátia Luiza de Freitas - Assessora Especial*

*Marcos Keniti Fujimura - Auditor do Estado*

*Marilei da Rosa Lessa - Técnica Administrativa*

*Nizam Kassem Fares - Auditor do Estado*

*Roberto Corrêa Marques - Auditor do Estado*

*Ronildo Barbosa de Souza - Auditor do Estado*

**Revisão:**

*Assessoria de Comunicação - CGE/MT*

**Imagens:**

*Capa e contracapa: Helpdesk por macrovector\_oficial - br.freepik.com*

*Saudação: standing-strong - by iconscout*

*Pg 06: Atendimento ao cliente por jcomp - br.freepik.com*

Olá!

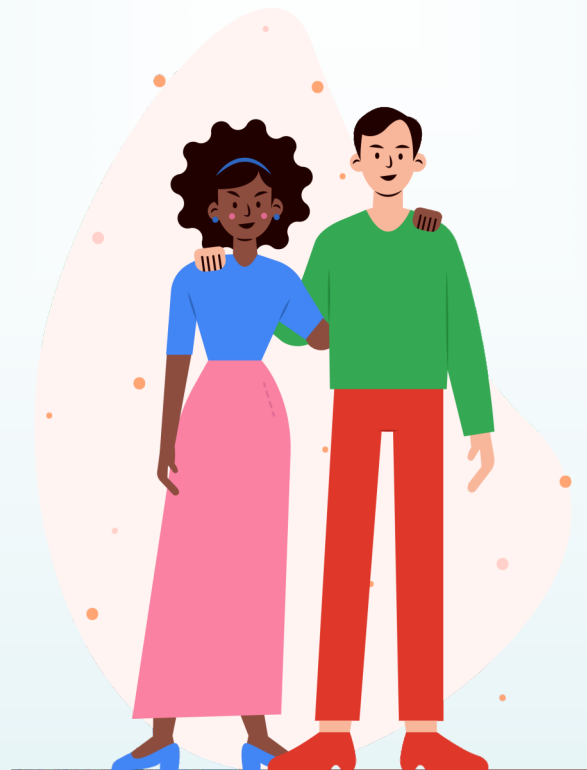
Reunimos nesta cartilha as perguntas e respostas mais comuns sobre a Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso. O objetivo é orientar o usuário dos serviços públicos sobre o funcionamento da Ouvidoria, e auxiliar os servidores que irão responder às manifestações dos cidadãos.

Você pode ler a cartilha página a página e também clicar diretamente na pergunta no índice.

Esperamos que goste!

Cordialmente,

Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência  
CGE/MT



# ÍNDICE

## PARTE I - Orientações aos Usuários de Serviços Públicos

1. O que a Ouvidoria faz? .....	1
2. Quando eu posso usar a Ouvidoria? .....	2
3. Como funciona a Ouvidoria do Governo do Estado de Mato Grosso? .....	2
4. Como posso registrar uma manifestação? .....	2
5. Preciso me identificar para registrar uma manifestação?.....	2
6. Qual a diferença entre identificação sigilosa, anônima e normal? .....	3
7. Depois do registro, o que acontece com a minha manifestação? .....	3
8. Quais os prazos da Ouvidoria? .....	4
9. Como acompanho a minha manifestação? .....	4
10. E se eu não concordar com a resposta recebida? .....	4
11. Qual a diferença entre denúncia e reclamação? .....	4
12. Como são tratadas as denúncias nos órgãos e entidades em que não há unidade setorial de correição ou comissão de ética?.....	4
13. Como faço uma denúncia? .....	5
14. O que NÃO é função da Ouvidoria? .....	5

## PARTE II - Orientações aos Servidores do Estado

15. Em geral, como devem ser elaboradas as respostas para as manifestações de Ouvidoria? .....	6
16. Sou gestor e recebi da Ouvidoria uma reclamação sobre um servidor da minha equipe. O que faço? .....	6
17. Tenho prazo para responder às manifestações que recebi da Ouvidoria setorial do meu órgão? .....	7
18. Recebi da Ouvidoria um pedido de acesso à informação. O que fazer?.....	7
19. Ouvei falar que fui denunciado na Ouvidoria. Posso receber uma cópia da denúncia? .....	7
20. Posso saber quem reclamou de mim ou quem me denunciou na Ouvidoria? .....	7

<b>BASE LEGAL</b> .....	8
-------------------------	---

## PARTE I - Orientações aos Usuários de Serviços Públicos

### 1. O que a Ouvidoria faz?

A Ouvidoria atua na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, promovendo a sua participação na administração pública, acompanhando e propondo melhorias na prestação dos serviços públicos.

É responsável por receber e encaminhar às autoridades competentes as manifestações dos cidadãos e cidadãs, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão.

### 2. Quando eu posso usar a Ouvidoria?

Sempre que quiser registrar elogio, reclamação, solicitação, sugestão, denúncia, pedido de acesso à informação e simplificação sobre os serviços do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso.



#### SOLICITAÇÃO

Pedido de adoção de providências, requerimento de atendimento, serviço ou fiscalização.

#### RECLAMAÇÃO

Relato de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou a um atendimento prestado por servidor público.



#### SUGESTÃO

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de melhoria de serviços públicos.

#### DENÚNCIA

Relato de ato contrário à lei ou a regulamento, cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes.



#### ELOGIO

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público ou o atendimento recebido.

#### ACESSO À INFORMAÇÃO

Pedido de informação produzida ou custodiada pelo Poder Executivo Estadual, com base na Lei de Acesso à Informação.



#### SIMPLIFICAÇÃO

Apresentação de ideia ou proposta de simplificação e de desburocratização dos serviços públicos.

### 3. Como funciona a Ouvidoria do Governo do Estado de Mato Grosso?

No Poder Executivo Estadual, a Ouvidoria é organizada em rede. Todas as Ouvidorias dos órgãos e entidades utilizam o sistema Fale Cidadão para registro e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos.

A Rede de Ouvidoria é coordenada pela Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado.



### 4. Como posso registrar uma manifestação?

Você pode registrar uma manifestação na Ouvidoria de várias formas:

Site: [www.ouvidoria.mt.gov.br](http://www.ouvidoria.mt.gov.br);

E-mail: [ouvidoria@cge.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@cge.mt.gov.br);

App: MT Cidadão;

Ouv-Zap: 65 98476-6548;

Telefone: 0800 647 1520 ou 162;

Ou pessoalmente nas Ouvidorias nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.



Clique **AQUI** para ver o passo a passo do registro e todas as formas de atendimento.

### 5. Preciso me identificar para registrar uma manifestação?

Sim, para registrar elogios, solicitações, sugestões, pedidos de acesso à informação e simplificação de serviços públicos é necessário informar ao menos o CPF.

Já as denúncias e reclamações podem ser registradas de forma identificada, sigilosa ou anônima.

É importante lembrar que a sua identificação é informação pessoal protegida com restrição de acesso.

## 6. Qual a diferença entre manifestação sigilosa, anônima e normal?

Sua Identificação: *	Sigiloso	Anônimo	Normal	
----------------------	----------	---------	--------	---

As manifestações registradas como sigilosas têm os dados pessoais preenchidos, mas eles ficam com acesso restrito.

As que forem registradas como anônimas não precisam do preenchimento de nenhuma informação pessoal.

Já as registradas como normal seguem com os dados que foram preenchidos, que podem auxiliar na análise ou solução da manifestação.

## 7. Depois do registro, o que acontece com a minha manifestação?



Após registrada no sistema Fale Cidadão, a manifestação é analisada e enviada ao setor competente. Com base nas informações do setor, o ouvidor vai elaborar a resposta e enviar via sistema para você.

A ouvidoria também poderá solicitar mais informações a você, por meio do sistema Fale Cidadão. Caso tenha informado seu e-mail, receberá notificações nele.

As denúncias de crimes (ambientais, fiscais, penais, entre outros) são direcionadas para as equipes de fiscalização ou polícia.

Já as denúncias contra servidores públicos ou empresas contratadas pelo Estado, passam por análise e, dependendo das informações registradas, poderão ser arquivadas ou investigadas, seguindo os trâmites específicos da unidade de apuração responsável.

As manifestações recebidas também são utilizadas para elaborar relatórios e diagnósticos sobre os serviços prestados e os órgãos, com sugestões de melhorias.

## 8. Quais os prazos da Ouvidoria?



A Ouvidoria tem o prazo legal de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, para resposta.

Os pedidos de acesso à informação têm prazo diferenciado: a resposta sobre o atendimento ou não do pedido deve ser fornecida imediatamente ou em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias após justificativa.

## 9. Como acompanho a minha manifestação?

No sistema Fale Cidadão, usando protocolo e senha de acesso recebidos no momento do cadastro. Caso tenha informado o e-mail, receberá nele as notificações.

## 10. E se eu não concordar com a resposta recebida?

Você pode registrar uma reclamação sobre a resposta recebida, apresentando o motivo da sua insatisfação.

## 11. Qual é a diferença entre denúncia e reclamação?

**Reclamação** é quando você informa insatisfação em relação a um serviço público ou a um atendimento prestado por agentes públicos.

**Denúncia** é quando você relata uma irregularidade ou um ato contrário à lei cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.



## 12. Como são tratadas as denúncias nos órgãos e entidades em que não há unidade setorial de correição ou comissão de ética?

Após a análise inicial e atendidas as condições mínimas, são encaminhadas para a autoridade máxima, que fará os encaminhamentos conforme as normas da corregedoria.



### 13. Como faço uma denúncia?

Para que a denúncia possa ter uma análise adequada pelo setor de apuração, é importante incluir o máximo de informações possíveis, como:

- Relato detalhado e objetivo dos fatos;
- Data;
- Local;
- Nome completo da pessoa denunciada;
- Cargo que o denunciado ocupa;
- Órgão onde o denunciado trabalha;
- Nome de testemunhas;
- Documentos que comprovem a denúncia, inclusive arquivos de áudio e vídeo;
- Se houver vítima, como nos casos de assédio, é importante informar também o nome completo, o cargo que ocupa e o órgão onde trabalha.

Tente relatar somente os fatos e evite informações que possam identificar você.

Após o registro, a ouvidoria poderá solicitar mais informações a você, por meio do sistema Fale Cidadão. Acompanhe a sua manifestação por meio do protocolo e senha gerados no cadastro. Caso tenha informado seu e-mail, receberá notificações nele. Na ausência de complementação de informações, a ouvidoria poderá encerrar o registro.



A situação necessita de atuação da polícia?  
Denuncie diretamente pelo telefone 190  
ou em uma delegacia de polícia.

### 14. O que NÃO é função da Ouvidoria?

Não fazem parte das funções da Ouvidoria:

- Realizar investigação ou apuração;
- Tomar decisões sobre mudança de ato administrativo, de gestão ou de trâmite processual;
- Fornecer informações sobre processos individuais, em órgãos que tenham Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC ou semelhante;

O registro de Ouvidoria não substitui os procedimentos legais de recurso em processos seletivos, licitações e etc. Nesses casos, deve-se seguir as orientações de recurso ou de impugnação do respectivo edital.

## PARTE II - Orientações aos Servidores do Estado

### 15. Em geral, como devem ser elaboradas as respostas para as manifestações de Ouvidoria?

Seja objetivo e utilize linguagem simples. Evite termos técnicos ou palavras estrangeiras. Não inclua informações pessoais do cidadão, cidadã ou de servidores na resposta. A Ouvidoria setorial tem a responsabilidade de analisar a sua resposta com relação ao que foi solicitado e à linguagem utilizada, e poderá solicitar ou realizar adequações, com objetivo de garantir um fácil entendimento.



**Lembre-se que o que você escrever será lido pelo cidadão ou cidadã.**

**Revise seu texto para garantir que será compreendido!**

### 16. Sou gestor e recebi da Ouvidoria uma reclamação sobre um servidor da minha equipe. O que faço?

Analise a reclamação com base nas informações que possui sobre o trabalho desempenhado e a conduta do servidor citado. Caso necessite de esclarecimentos, poderá conversar com ele sobre o fato reclamado.

**Importante: a manifestação de Ouvidoria não deve ser entregue diretamente ao servidor citado, e a identidade do reclamante deve ser protegida.**

A resposta a ser enviada deverá ser escrita por você, gestor, apresentando explicações ou solução para a situação apresentada. Não acrescente informações pessoais ou sensíveis do cidadão ou cidadã e de servidores.

O objetivo da resposta não é defender o servidor de alguma acusação, mas sim apresentar a resposta da administração pública sobre os fatos.

**Compreenda a reclamação como uma oportunidade para a melhoria do serviço público.**

## 17. Tenho prazo para responder às manifestações que recebi da Ouvidoria Setorial do meu órgão?

Sim. Você tem até 20 dias para enviar à ouvidoria setorial as informações solicitadas.



## 18. Recebi da Ouvidoria um pedido de acesso à informação. O que fazer?



**Lembre-se:**  
A transparência é a regra,  
e o sigilo é a exceção.

Analise o pedido de acordo com o disposto na Lei 12.527/2011: Confirme se a informação solicitada existe, se está protegida por algum sigilo legal, se está classificada ou contém dados pessoais.

Atente-se ao prazo de 20 dias para envio da informação ou da negativa de acesso ao solicitante. A lei prevê que a resposta negativa deve apresentar os motivos da recusa do pedido, também o direito do cidadão a recurso.

Caso tenha dúvidas sobre o fornecimento ou não da informação, a equipe da ouvidoria setorial poderá auxiliar nessa análise.

## 19. Ouvi falar que fui denunciado na Ouvidoria. Posso receber uma cópia da denúncia?

Não. Para proteção tanto de denunciante quanto de denunciados, os registros de Ouvidoria são de acesso restrito.

Caso você realmente tenha sido denunciado e essa denúncia esteja em processo de apuração, terá seu direito de defesa e contraditório garantidos no momento adequado.

## 20. Posso saber quem reclamou de mim ou quem me denunciou na Ouvidoria?

Você não poderá obter essa informação. A Ouvidoria tem a obrigação de proteger o denunciante, e as manifestações de Ouvidoria são de acesso restrito.

## **BASE LEGAL:**

**Lei Federal nº 12.527/2011** - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

**Lei Federal nº 13.460/2017** - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**Lei Estadual nº 162/2004** - Cria a Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso no âmbito da Casa Civil, e dá outras providências.

**Lei Estadual nº 550/2014** - Transforma a Auditoria Geral do Estado em Controladoria Geral do Estado, dá novas atribuições e outras providências.

**Decreto nº 195/2019** - 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.

**Decreto nº 806/2021** - Regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Poder Executivo, disciplina a proteção de dados pessoais sensíveis e prevê salvaguardas à identidade dos denunciante.

**Portaria nº 021/2020** - Dispõe sobre a regulamentação e padronização dos fluxos processuais, dos produtos desenvolvidos e sistemas corporativos de transparência geridos pela Secretaria-Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, e dá outras providências.

**Portaria nº 076/2022** - 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.

**Resolução nº 3/2019** - Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciante.

