



**ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CASTANHEIRA  
PODER EXECUTIVO**

**DECRETO Nº 022, DE 25 DE MAIO DE 2020.**

**ESTABELECE OS FLUXOS PROCEDIMENTAIS DAS  
DEMANDAS DE OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO  
AO CIDADÃO NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO  
MUNICÍPIO DE CASTANHEIRA, ESTADO DE MATO GROSSO.**

A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE CASTANHEIRA, Estado do Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com o que dispõem a Lei Orgânica do Município,

considerando a necessidade de se estabelecer e padronizar os fluxos das demandas de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, em prol da eficiência administrativa;

considerando o dever da Administração Pública no atendimento previsto no artigo 5º, inciso XXXIII, e no artigo 37, § 3º, da Constituição Federal, quanto ao direito do usuário dos serviços públicos em obter acesso às informações de interesse público e reclamar quando da má prestação desses serviços,

**DECRETA:**

**Art. 1º** – Ficam estabelecidos, nos termos deste Decreto e de seu Anexo Fluxograma – Ouvidoria, os fluxos procedimentais das demandas de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, no âmbito do Poder Executivo do Município de Castanheira.

§ 1º – Para fins deste Decreto, considera-se:

I – manifestação anônima: registro de Ouvidoria recebido por qualquer meio disponível nas entidades públicas, sem identificação do declarante;

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 declarante;

III – denúncia: manifestação de informação ou acusação contra atos, pessoas ou entidades que descumpram ou não observem a legislação e o devido procedimento legal ou que causem prejuízo ou dano ao patrimônio público;

IV – reclamação: a manifestação 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;

V – elogio: a manifestação que demonstra apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido ou atendimento prestado;

VI – sugestão: a manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para a melhoria dos processos de trabalho, das unidades administrativas e/ou dos serviços prestados pela entidade ou instituição;

VII – informação: são os pedidos de informações e resoluções de dúvidas referentes a dados estruturais e estatísticos do Município e aos serviços prestados;



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASTANHEIRA**  
**PODER EXECUTIVO**

VIII – solicitação: são pedidos de resolução ou informações sobre andamento de questões que necessitem ações diretas de entidades ou setores das estruturas do Município de Castanheira;

IX – 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;

X – conteúdo ininteligível: conjunto de informações ou caracteres registrados no corpo da mensagem que impossibilitem identificar sua razão ou destino;

XI – entidade: unidade administrativa, compreendendo-se as Secretarias e demais órgãos da administração direta, indireta, autárquica ou fundacional da área de atuação de uma Ouvidoria setorial.

§ 2º – O Sistema Eletrônico de Ouvidoria, que pode ser acessado pelo site [www.castanheira.mt.gov.br](http://www.castanheira.mt.gov.br), no link “OUVIDORIA”, sob a Coordenação da Controladoria de Controle Interno, é o principal meio eletrônico de registro das manifestações de Ouvidoria e solicitações de informação do Poder Executivo municipal, configurando a sua base de dados para efeitos operacionais, gerenciais e legais.

§ 3º – São, ainda, canais de manifestação para a Ouvidoria o através do número telefonico exclusivo, ou pessoalmente, na Prefeitura Municipal de Castanheira, na sala da Ouvidoria.

§ 4º – As demandas da Ouvidoria relacionadas à Saúde ficam também sob a coordenação desta Ouvidoria.

**Art. 2º** – As manifestações registradas no sistema originariamente pelo cidadão ou pelo Ouvidor, serão classificadas e distribuídas para as respectivas Secretarias Municipais para averiguação do conteúdo.

§ 1º – As denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de informação deverão ser registrados no Sistema de Ouvidoria, quando ocorrerem originariamente por outro meio (eletrônico, telefone ou pessoalmente), respeitada a autenticidade, integridade e primariedade da manifestação.

§ 2º – As Secretarias Municipais, quando identificarem equívoco no envio, ou competência de outra Secretaria para resolução do problema, farão os encaminhamentos diretamente às outras pastas para resposta ou complementação, utilizando-se unicamente do sistema informatizado para tal.

§ 3º – A Ouvidoria zelará pelo uso da linguagem cidadã em todas as fases do atendimento ao cidadão.

§ 4º – As Secretarias Municipais deverão finalizar o atendimento quando o assunto estiver resolvido, permitindo ao cidadão acompanhar o resultado da demanda por meio de pesquisa ao sistema eletrônico através do protocolo gerado.

§ 5º – O prazo de finalização da demanda gerada pelo cidadão é de 15 (quinze) dias úteis, podendo ser prorrogado por até 30 (trinta) dias.



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASTANHEIRA**  
**PODER EXECUTIVO**

§ 6º – Sempre que houver necessidade de se pedir esclarecimentos ou informações adicionais para o prosseguimento da demanda, o Ouvidor as solicitará ao cidadão, informando-lhe o prazo de 5 (cinco) dias úteis para resposta, sob pena de finalização do atendimento.

§ 7º – O Ouvidor zelará pelo atendimento humanizado, atuando como mediador na hipótese de insatisfação do cidadão com o atendimento recebido do Poder Público municipal, visando à composição entre as partes, quando for possível.

**Art. 3º** – O Ouvidor emitirá relatórios de suas atividades para conhecimento do Chefe do Executivo municipal e da Controladoria de Controle Interno, tendo como conteúdo mínimo a classificação da manifestação, setores envolvidos, tempo de atendimento, resultado das averiguações, procedência da manifestação e ações realizadas.

Parágrafo único – A manifestação do cidadão, quanto à sua pertinência, será classificada como "Procedente", "Parcialmente Procedente" ou "Improcedente", baseada nas respostas apresentadas pelos setores correspondentes.

**Art. 4º** – A periodicidade dos relatórios será mensal, de acordo com a pertinência, assunto, setor e serviços envolvidos.

**Art. 5º** – O Ouvidor emitirá relatórios relacionados aos pedidos de informação, para fins de avaliação da transparência do Poder Executivo municipal.

Parágrafo único – Os relatórios evidenciarão a quantidade de mensagens recebidas, classificadas por assunto e situação do atendimento.

**Art. 6º** – Os relatórios elaborados pelo Ouvidor fundamentarão o relatório de Ouvidoria anual, evidenciando os principais assuntos e a participação do controle social na Administração Pública municipal.

**Art. 7º** – As denúncias apresentadas diretamente na sede da Ouvidoria ou registradas no Sistema de Ouvidoria serão objeto de avaliação para instauração de Auditorias e Processos Administrativos, observados os critérios de ingresso, temporalidade, urgência, prazo prescricional, risco, materialidade, oportunidade e relevância.

**Art. 8º** – Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Castanheira-MT, 25 de maio de 2020.

**MABEL DE FATIMA MELANEZI ALMICI**  
**PREFEITA MUNICIPAL**



**ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CASTANHEIRA  
PODER EXECUTIVO**

**FLUXOGRAMA –  
OUVIDORIA**

