



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DO BUGRES
GABINETE DO PREFEITO

DECRETO Nº 22/2023.

“Homologa a Instrução Normativa do Sistema de Ouvidoria - **SO nº. 001/2023 - VERSÃO 01/2023**, que dispõe sobre os procedimentos do Sistema de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Bugres”.

Maria Azenilda Pereira, Prefeita Municipal de Barra do Bugres, Estado de Mato Grosso no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Orgânica do Município de 05 de abril de 1990, art. 79 incisos XIV, e objetivando a operacionalização do Sistema de Controle Interno da Prefeitura de Barra do Bugres.

D/ E / C / R/ E / T / A:

Art. 1º. Fica homologada a Instrução Normativa do Sistema de Ouvidoria – **SO nº. 001/2023 – VERSÃO 01/2023**, que dispõe sobre os procedimentos do Sistema de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Bugres.

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

Gabinete do Prefeito, em 29 de março de 2023.

Maria Azenilda Pereira
Prefeita Municipal



ESTADO DE MATO GROSSO

PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DO BUGRES

GABINETE DO PREFEITO

INSTRUÇÃO NORMATIVA: SO – Nº. 001/2023 – VERSÃO 01/2023

ASSUNTO: Instrução Normativa do Sistema de Ouvidoria.

ORGÃO CENTRAL/UNIDADE RESPONSÁVEL: UCCI – Unidade Central de Controle Interno.

SETORES ENVOLVIDOS/UNIDADE EXECUTORA: UCCI e Todos os Departamentos e Setores do Poder Executivo.

SISTEMA ADMINISTRATIVO: SO – Sistema de Ouvidoria.

I) DOS OBJETIVO

1) Esta Instrução Normativa visa estabelecer os procedimentos para a atividade de Ouvidoria a fim de propiciar ao cidadão um canal de comunicação com a Prefeitura Municipal de Barra do Bugres-MT, fazendo da atividade de Ouvidoria um instrumento de controle de qualidade do serviço público.

II) DOS CONCEITOS

1) **Ouvidoria:** instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

2) **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a política ou serviço público;

3) **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos investigatórios competentes;

4) **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

5) **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

6) **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

III) BASE LEGAL E REGULAMENTAR

Praça Ângelo Masson, 1000 – Centro – Tel. (65) 3361 1921 / 3361 1922
Controladoria Geral de Controle Interno

David Marques de Queiroz
Controlador-Geral
Prefeitura Mun. de Barra do Bugres-MT





ESTADO DE MATO GROSSO

PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DO BUGRES

GABINETE DO PREFEITO

- 1) **Constituição Federal** em geral e especificamente os art. 37, art. 70, art. 165, incisos I, II e III;
- 2) **A Constituição Estadual de Mato Grosso;**
- 3) **Lei Complementar nº 269/2007**, que dispõe sobre a Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado de Mato grosso e das outras providências;
- 4) **Resolução nº 14, de 25 de setembro de 2007**, que institui o regimento do Tribunal de Contas nos termos da Lei Complementar nº 269, de 29 de janeiro de 2007 – Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado de Mato grosso;
- 5) **Resolução 01/2007**, que aprova “Guia de implantação do Sistema de Controle Interno na Administração Pública” estabelece Prazos e das outras providências;
- 6) **Lei Complementar Municipal 001/2005**, que dispõe sobre reestruturação do Estatuto dos servidores Público do município de Barra do Bugres, e das outras providências correlatas;
- 7) **Lei complementar nº 020/2008**, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno, cria a Controladoria Geral de Controle Interno da Administração Pública Municipal, e dá outras providências;
- 8) **Decreto nº 47/2008**, que dispõe sobre a regulamentação da Controladoria Geral do Município de Barra do Bugres-MT;
- 9) **Decreto nº 48/2008**, que institui o Regimento Interno da Controladoria Geral da prefeitura de Barra do Bugres, além de outras normas que venham assegurar o cumprimento dos princípios inerentes, bem como, Legislação Municipal e disposições do Tribunal de Contas do Estado;
- 10) **DECRETO Nº 098/2009**, cria e aprova os Sistemas Administrativos das Rotinas e procedimentos de Controle Interno da Prefeitura Municipal de Barra do Bugres em obediência a resolução 01/2007 do TCE/MT e das outras providências.

IV) DAS RESPONSABILIDADES

David Marques de Queiroz
Controlador Geral
Prefeitura Mun. de Barra do Bugres-MT



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DO BUGRES
GABINETE DO PREFEITO

- 1) São responsabilidades do Ouvidor Municipal:
- a) Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/17, de 26 de junho 2017;
 - b) Assegurar aos cidadãos acesso à sistema hospedado na internet e a linha de telefone de chamada gratuita (0800);
 - c) Analisar os dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.
 - d) Receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários à Ouvidoria Municipal;
 - e) Quando necessário, encaminhar manifestação recebida para Secretaria Municipal responsável;
 - f) Observar os prazos entre a manifestação do usuário e a resposta de decisão administrativa;
 - g) Monitorar e avaliar as respostas elaboradas pelas secretarias, a fim de que sejam tempestivas, conclusivas e objetivas;
 - h) Exercer ações de mediação e conciliação entre usuários de serviços e órgãos da Administração Pública Municipal com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;
 - i) Manter base de dados com todas as manifestações recebidas, sistematizando as informações consolidadas a fim de divulgar estatísticas;
 - j) Comunicar ao Chefe do Executivo quando houver omissão no retorno à Ouvidoria, por parte da Secretaria Municipal responsável pela prestação dos serviços públicos, tema da manifestação;
 - k) Manter sigilo de identidade quando o cidadão optar por manifestação sigilosa;



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DO BUGRES
GABINETE DO PREFEITO

- l) Emitir relatório anual das ações da Ouvidoria e levar ao conhecimento do Prefeito Municipal;
 - m) Apresentar ao Gestor do Município a pesquisa de satisfação do usuário;
- 2) São responsabilidades do Secretário Municipal:
- a) Aos Secretários Municipais compete responder à manifestação encaminhada pela Ouvidoria no prazo de 20 (vinte) dias, nos termos dos artigos 12 e 13 desta Instrução Normativa.

V) DOS PROCEDIMENTOS

- 1) Qualquer cidadão é parte legítima para manifestar-se junto à Ouvidoria do Município.
- 2) A Ouvidoria do Município assegurará acesso ao sistema hospedado na rede mundial de computadores (Internet), bem como canal de atendimento 0800 contido no site da Ouvidoria;
- 3) As manifestações poderão ser realizadas em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado, via telefone, pessoalmente, via e-mail e/ou através de carta/ofício;
- 4) Sempre que recebida manifestação em outros meios que não o eletrônico (telefone; pessoal; e-mail; carta/ ofício) o Ouvidor do Município deverá promover sua inserção imediata no sistema a que se refere o inciso o parágrafo primeiro deste artigo;
- 5) Quando a inserção da manifestação for feita pelo Ouvidor, conforme o parágrafo anterior deverá constar a forma da denúncia recebida, se presencial, telefone ou carta.
- 6) As manifestações deverão ser classificadas por tipo de manifestação:
 - a) Se reclamação;
 - b) Se denúncia;
 - c) Se solicitação;
 - d) Se elogio;
 - e) Se sugestão;
 - f) Ou outros;

David Marques de Queiroz
Controlador Geral
Prefeitura Mun. de Barra do Bugres-MT



ESTADO DE MATO GROSSO

PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DO BUGRES

GABINETE DO PREFEITO

- g) Por assunto (barulho; bueiro; coleta de lixo; servidor público; entre outros).
- 7) A manifestação poderá ser identificada, sigilosa ou anônima, podendo o cidadão definir no momento de realizá-la;
- 8) Ao optar pelo modo 'identificada' ou 'sigilosa', deverá informar obrigatoriamente, o nome completo e telefone para contato e, à critério, fornece e-mail e demais esclarecimentos solicitados;
- 9) Ao optar pelo modo 'anônimo' não será necessário informar dados pessoais;
- 10) Em todos os casos, o *software* gerará um número de protocolo e um código de validação que permitirá o acompanhamento pelo cidadão, de sua manifestação.
- 11) Recebida manifestação, o Ouvidor Geral do Município deverá realizar análise prévia e, se necessário, encaminhá-la ao Gestor da Secretaria Municipal responsável para providências e/ou justificativas adequadas.
- 12) O encaminhamento da manifestação às áreas responsáveis previsto no *caput* será feito por e-mail a ser disparado pelo *software* utilizado pela Ouvidoria.
- 13) O cidadão que optar pela manifestação 'sigilosa' terá preservada sua identidade, ficando restrito seu conhecimento ao Ouvidor do Município, e no e-mail disparado pelo *software* não deverão conter informações pessoais do manifestante.
- 14) Caso as informações apresentadas pelo usuário sejam insuficientes para a análise da manifestação, o Ouvidor deverá solicitar ao manifestante (se identificado ou sigiloso) a complementação de informações, sob pena de indeferimento sem produção de resposta conclusiva.
- 15) O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no item V, 1, subitem 16, passando a contar a partir da inserção dos dados suplementares pelo usuário.
- 16) No caso de o Ouvidor solicitar a inserção de dados adicionais, o sistema permitirá a inserção dos mesmos sob o mesmo número de protocolo e código de validação.
- 17) Uma vez encaminhada manifestação da Ouvidoria, o Secretário Municipal responsável terá o prazo de até 20 (vinte) dias para apresentação de retorno à OGM.

Parágrafo único. O prazo de que trata o *caput* será prorrogável uma única vez, por igual período e mediante justificativa expressa.

Praça Ângelo Masson, 1000 – Centro – Tel. (65) 3361 1921 / 3361 1922
Controladoria Geral de Controle Interno

David Marques de Queiroz
Controlador Geral
Prefeitura Mun. de Barra do Bugres-MT

6



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DO BUGRES
GABINETE DO PREFEITO

18) A resposta à Ouvidoria seguirá o seguinte padrão:

a) ser via e-mail institucional, ou seja, ouvidoria@barradobugres.mt.gov.br, que deverá conter:

- ✓ O número e tipo do manifesto (se reclamação; sugestão;);
- ✓ O assunto posto pelo manifestante;
- ✓ A resposta em concordância com os incisos deste artigo;
- ✓ A data da resposta;
- ✓ O nome do Secretário da pasta.

19) O tratamento às manifestações se dará da seguinte maneira:

a) **Reclamação** recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público e a resposta conclusiva da reclamação deverá conter informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado;

b) Denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à Administração Pública checar sua procedência, e:

c) A investigação da denúncia poderá ser feita diretamente pelo Ouvidor Municipal, ou pela instância superior da área denunciada, ou ainda encaminhada à Unidade de Controle Interno, a depender da complexidade dos fatos, para verificação de procedência;

d) O órgão responsável pela apuração da denúncia encaminhará à Ouvidoria o resultado final do procedimento, para que seja levado ao conhecimento do manifestante;

e) O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes e, neste caso não será necessária a resposta pelo Secretário da Pasta, apenas a resposta da Ouvidoria ao manifestante informando sobre a comunicação de elogio ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas;

f) A sugestão recebida deverá ser encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida, e



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DO BUGRES
GABINETE DO PREFEITO

- g)** Caso a medida sugerida seja adotada, deverão ser informados pela autoridade responsável a forma e os prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução de sua adoção;
- h)** A solicitação será igualmente encaminhada ao Secretário da pasta responsável, que deverá responder objetivamente sobre o atendimento ou não a solicitação feita, devendo conter prazos e formas de atendimento - se resposta positiva; e justificativa - se resposta negativa;
- i)** Caso a resposta emitida pelo Secretário Municipal não seja conclusiva, ou melhor, não apresente elementos coerentes, o Ouvidor devolverá e-mail ao Secretário para que a resposta seja reelaborada no prazo máximo de 02 (dois) dias.

Parágrafo único. O Ouvidor Municipal justificará a devolução com base no previsto nesta Instrução Normativa.

- 20)** Com base na resposta oferecida pelo Secretário Municipal da pasta responsável, o Ouvidor Municipal deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva à manifestação recebida;
- 21)** A decisão administrativa final será encaminhada ao usuário no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, se devidamente justificada;
- 22)** A resposta deverá utilizar-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva;
- 23)** Os e-mails e/ou documentos encaminhados pela Secretaria à Ouvidoria em resposta à manifestação, deverão ser arquivados para fins comprobatórios;
- 24)** O Ouvidor acompanhará constantemente os prazos previstos nesta Instrução Normativa, e manterá em planilha própria, ou por meio de sistema, o controle das manifestações cujo prazo de resposta está próximo de expirar;
- 25)** As manifestações que não forem concluídas no prazo previsto nesta Instrução Normativa por motivo de falta de resposta de Secretário Municipal - ou respostas insuficientes e/ou insatisfatórias - deverão ser informadas ao Chefe do Poder Executivo ao final de cada mês;
- 26)** O Ouvidor Geral do Município deverá emitir Relatório Anual das Ações da Ouvidoria e encaminhá-lo ao Prefeito Municipal para conhecimento, que poderá ser utilizado como ferramenta de auxílio na tomada de decisões.;



ESTADO DE MATO GROSSO

PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DO BUGRES

GABINETE DO PREFEITO

- 27) O Relatório deverá estar segregado por período, tipo de manifestação ou assunto, por status (se pendente, em andamento., indeferida e/ou concluída), e por órgão/ secretaria;
- 28) Adicionalmente, o Ouvidor apresentará ao Gestor do Município a pesquisa de satisfação do usuário – a estar disponível no site da Ouvidoria Municipal - quanto aos trabalhos realizados pela Ouvidoria Municipal.


29) DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

- 1) O descumprimento do previsto nos procedimentos aqui definidos será objeto de instauração de Processo Administrativo para apuração da responsabilidade da realização do ato contrário às normas instituídas, na qual, terá como base legal para instauração do mesmo os artigos 180 a 287 da Lei Complementar Municipal 001/2005;
- 2) O descumprimento do previsto nos procedimentos aqui definidos será também objeto de infração passível de Improbidade Administrativa de acordo com a lei Federal nº. 8.429, de 2 de junho de 1992;
- 3) Instaurado o processo administrativo, sua conclusão se dará no prazo de 60 (Sessenta) dias podendo ser prorrogado por mais 30 (Trinta) dias;
- 4) O processo administrativo será desenvolvido por comissão designada pelo chefe do poder executivo, assegurado aos envolvidos o contraditório e a ampla defesa;
- 5) Os fatos apurados pela comissão serão objetos de registro claro em relatório e encaminhamento à controladoria para emissão de parecer e conhecimento ao chefe de poder Executivo com indicação das medidas adotadas ou a adotar para prevenir novas falhas, ou se for o caso, indicação das medidas punitivas cabíveis aos responsáveis, na forma do estatuto dos servidores;
- 6) O chefe de poder executivo decidirá no prazo de 30 (trinta) dias, a aplicação das penalidades indicadas no processo.

30) CONSIDERAÇÕES FINAIS

- a) A Controladoria Interna jamais poderá disponibilizar um Relatório de Auditoria a algum outro servidor que não seja o responsável pelo respectivo órgão auditado;
- b) Os esclarecimentos adicionais a respeito deste documento poderão ser obtidos junto à controladoria que, por sua vez, através de procedimentos de checagem (visitas de rotinas) ou auditoria interna, aferirá a fiel observância de seus dispositivos por parte das diversas unidades da estrutura organizacional;

Praça Ângelo Masson, 1000 – Centro – Tel. (65) 3361 1921 / 3361 1922
Controladoria Geral de Controle Interno


David Marques de Queiroz
Controlador Geral 9
Prefeitura Municipal de Barra do Bugres-MT
PREFEITURA MUNICIPAL DE
BARRA DO BUGRES
Cuidando de nossa gente.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DO BUGRES
GABINETE DO PREFEITO

- c) Nenhum documento ou informações, poderá ser sonegado a esta Controladoria Geral de Controle Interno;
- d) Esta instrução entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Barra do Bugres-MT, 01 de março de 2023.

David Marques de Queiroz
Controlador Geral



Maria Azenilda Pereira
Prefeita Municipal



David Marques de Queiroz
Controlador Geral
Prefeitura Mun. de Barra do Bugres-MT