



Protocolo: 1798559

Data: 31/03/2026

Título: **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 0001.2026.CGE.MT Estabelece orientações para o exercício das atividades de Ouvidoria, Transparência e Controle So**

Página(s): a

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 0001/2026/CGE/MT

Estabelece orientações para o exercício das atividades de Ouvidoria, Transparência e Controle Social desenvolvidas pelos órgãos e entidades da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso.

O SECRETÁRIO-CONTROLADOR GERAL DO ESTADO, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 71, da Constituição do Estado de Mato Grosso, e

CONSIDERANDO o disposto nas Leis Federais nº 13.460/2017 e nº 12.527/2011, nas Leis Complementares nº 162/2004 e nº 550/2014 bem como nos Decretos Estaduais nº 195/2019 e nº 806/2021.

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer orientações para o exercício das competências e atividades de Ouvidoria, Transparência e Controle Social desenvolvidas pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso.

CAPÍTULO I - DA REDE DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

Seção I - Da organização da Rede de Ouvidoria

Art. 2º As atividades de Ouvidoria, Transparência e Controle Social do Poder Executivo Estadual são organizadas sob a forma de rede, coordenada pela Controladoria Geral do Estado, por meio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência.

Art. 3º Integram a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:

- I - a Controladoria Geral do Estado, como órgão central;
- II - a Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência;
- III - as Ouvidorias Setoriais;
- IV - as Ouvidorias Especializadas;
- V - a Comissão Mista de Reavaliação de Informações; e
- VI - as Comissões de Gestão da Informação.

Art. 4º As atividades de ouvidoria seguem a orientação normativa, supervisão técnica e monitoramento do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade a que estiverem vinculadas.

§ 1º As ouvidorias devem estar vinculadas diretamente à autoridade máxima do órgão ou entidade.

§ 2º O número de servidores deve ser compatível com a demanda de atendimentos.

Art. 5º Para fins desta instrução normativa, considera-se:

- I - reclamação: demonstração de insatisfação sobre serviços públicos ou sobre conduta de agentes públicos;
- II - denúncia: comunicação de possível irregularidade ou prática ilícita, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- III - elogio: reconhecimento ou satisfação com o serviço público prestado ou atendimento recebido;
- IV - sugestão: proposta para melhoria dos serviços públicos;
- V - solicitação: pedido de providência a órgão ou entidade;
- VI - pedido de simplificação: proposta de simplificação e desburocratização dos serviços públicos;
- VII - informação: pedido de acesso à informação produzida ou custodiada pelo Poder Executivo Estadual, com base na Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- VIII - decisão administrativa final: resposta conclusiva sobre a manifestação;
- IX - pseudonimização: tratamento que impede a identificação direta ou indireta de uma pessoa, salvo

mediante informação adicional mantida em ambiente seguro.

Seção II - Diretrizes e objetivos da Rede de Ouvidoria

Art. 6º As ouvidorias observarão a Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos), demais legislações aplicáveis no âmbito das Ouvidorias e as seguintes diretrizes:

- I - atuação técnica, empática, imparcial, focada na solução de conflitos e observando as regras e normas de segurança da informação;
- II - atendimento personalizado e acessível;
- IV - utilização de linguagem simples, nos termos da Lei nº 12.336/2023 (Política Estadual de Linguagem Simples e de Direito Visual) e Decreto nº 1.377/2025;
- V - cumprimento das regras de pontualidade, cordialidade, discrição e sigilo;
- VI - colaboração com unidades da Rede de Ouvidoria e demais órgãos de defesa do usuário;
- VII - ampliação dos canais de participação social; e
- VIII - busca de soluções coletivas a partir de problemas recorrentes.

CAPÍTULO II - DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Art. 7º Cabe à Rede de Ouvidoria garantir o exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos e assegurar:

- I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento da ouvidoria;
- II - proteção de dados pessoais, nos termos da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- III - acesso a informações públicas precisas, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, conforme a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- IV - proteção da identidade de denunciante, nos termos da legislação vigente;
- V - proteção com restrição de acesso da identificação do requerente em manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 10, § 7º, da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

Parágrafo único. As competências previstas neste artigo não excluem outras atribuições conferidas às ouvidorias por legislação específica, normas complementares ou demais atos normativos aplicáveis.

CAPÍTULO III - DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Art. 8º São atividades das ouvidorias, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas pela legislação:

- I - receber e tratar manifestações de usuários de serviços públicos, inclusive de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade de ouvidoria esteja vinculada e dar lhes tratamento nos termos da legislação vigente;
- II - cumprir prazos, normas e procedimentos, garantindo qualidade das respostas;
- III - planejar e executar ações e projetos relacionados à atividade de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- IV - participar da avaliação continuada dos serviços públicos do órgão ou entidade a que esteja vinculada;
- V - analisar dados e produzir informações para gestores com objetivo de melhoria da prestação dos serviços e correção de falhas;
- VI - contribuir com a adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;
- VII - articular-se com unidades internas para a execução de suas competências;
- VIII - dialogar com o órgão central da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo e seguir suas orientações;
- IX - elaborar relatório anual de gestão, conforme a Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

Seção I - Do uso do sistema Fale Cidadão

Art. 9º O Sistema Fale Cidadão, gerenciado pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência - CGE/MT, é o sistema único de ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Art. 10. Toda manifestação de ouvidoria, recebida por qualquer meio, deve ser registrada no Sistema Fale Cidadão.

Art. 11. Compete às ouvidorias:

- I - registrar no sistema manifestações de ouvidoria recebidas por carta, telefone, e-mail, atendimento presencial ou outros meios;
- II - manter atualizado o cadastro do titular da ouvidoria e de sua equipe;
- III - informar substituições e alterações na equipe de ouvidoria;
- IV - observar as regras do Termo de Uso do sistema Fale Cidadão;
- V - preencher corretamente tipificações e demais campos do Sistema Fale Cidadão;
- VI - seguir orientações do órgão central da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo;
- VII - adotar as medidas necessárias para resguardar o acesso às informações registradas no Sistema Fale Cidadão apenas por pessoas autorizadas.

Art. 12. O uso inadequado do Sistema Fale Cidadão sujeita o agente à apuração de responsabilidade penal, civil e administrativa, na forma da legislação vigente.

Parágrafo único. A senha de acesso ao Sistema Fale Cidadão tem caráter pessoal, sigiloso e intransferível, não sendo oponível, em qualquer hipótese, alegação de uso indevido.

Art. 13. O rol de assuntos catalogados como “tipificação” e “assunto específico” deve ser revisto periodicamente pelo titular da ouvidoria e seu ajuste pode ser solicitado ao gestor do sistema Fale Cidadão.

Seção II - Do acolhimento

Art. 14. O atendimento das ouvidorias deve ser respeitoso, empático e baseado na escuta atenta das necessidades do manifestante.

§ 1º Procurar a administração pública, por qualquer meio, para apresentar uma manifestação implica automaticamente o consentimento do manifestante para os procedimentos necessários ao registro adequado de sua manifestação no sistema Fale Cidadão.

§ 2º O uso dos dados limita-se ao tratamento da manifestação, respeitando as normas e diretrizes legais vigentes.

Art. 15. Preferencialmente, o registro de manifestações deve ser pelo sistema Fale Cidadão. Outras formas de envio devem ser digitalizadas e registradas imediatamente no sistema pela ouvidoria.

Subseção I - Atendimento presencial

Art. 16. As ouvidorias devem ter instalações adequadas, acessíveis e que garantam privacidade e sigilo.

Art. 17. As ouvidorias devem disponibilizar meios para que o usuário possa registrar diretamente sua manifestação no sistema Fale Cidadão, em local reservado, com ou sem auxílio de servidor.

Art. 18. As manifestações verbais serão registradas por escrito e assinadas, devendo ser inseridas no sistema como anexo, sendo opcional a identificação do manifestante somente no caso de denúncias.

Parágrafo único. A transcrição deverá ser:

- I - registrada de forma completa e fiel;
- II - realizada de forma separada quando envolver mais de um assunto ou órgão, devendo ser efetuados registros distintos para cada caso.

Subseção II - Carta e e-mail

Art. 19. Manifestações por carta ou e-mail devem ser registradas no sistema Fale Cidadão pela ouvidoria.

§ 1º Cartas devem ser digitalizadas e os e-mails salvos em arquivos do tipo PDF ou imagem e, após a conferência de sua integridade, devem ser inseridas como anexos no sistema Fale Cidadão.

§ 2º Após a digitalização, a ouvidoria poderá devolver a carta imediatamente ao interessado ou mantê-la sob guarda, conforme disposto pela Comissão Permanente de Avaliação de Documentos no âmbito do órgão ou entidade a que está vinculada.

§ 3º Aplicam-se as mesmas diretrizes do parágrafo único do art. 18 e § 1º, § 2º do art. 14 desta instrução normativa.

Seção III - Dos procedimentos gerais para o tratamento de manifestações

Art. 20. O tratamento das manifestações de ouvidoria compreende:

- I - recebimento da manifestação, por qualquer meio;
- II - registro da manifestação no Sistema Fale Cidadão;
- III - triagem, com definição de prioridade, individualização, agrupamento e catalogação de assuntos, bem como outras providências correlatas;
- IV - solicitação de complementação de informações ao manifestante, quando necessária;
- V - encaminhamento para outra ouvidoria da Rede de Ouvidoria, quando o assunto não for relacionado ao órgão ou entidade de origem;
- VI - envio às unidades técnicas responsáveis pelo assunto ou serviço; e
- VII - consolidação, elaboração e envio da resposta conclusiva ao cidadão, com base nas informações das unidades técnicas.

§ 1º As ouvidorias devem concluir os procedimentos previstos neste artigo no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa registrada no Sistema Fale Cidadão.

§ 2º As unidades técnicas têm prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, mediante justificativa, para o envio das informações para elaboração de resposta conclusiva ao cidadão, nos termos da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

§ 3º O encaminhamento previsto no inciso V deve ser realizado imediatamente após a triagem, para não prejudicar o prazo de atendimento. Quando o envio imediato não for possível, o encaminhamento deve ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis.

§ 4º O órgão central da Rede de Ouvidoria irá monitorar o cumprimento dos prazos previstos nos § 1º e § 2º.

§ 5º No trâmite das manifestações às unidades técnicas, a ouvidoria deve buscar prevenir conflitos, podendo reformular e/ou pseudonimizar o relato ou a resposta, mantendo o teor original da mensagem e observando os princípios de urbanidade e cortesia.

§ 6º Reclamações contra servidor identificado devem ser encaminhadas ao seu superior imediato, com alerta sobre a necessidade de sigilo e discricção no tratamento.

§ 7º O titular da ouvidoria deverá acompanhar e revisar o tratamento de todas as manifestações recebidas, assegurando que a resposta ao cidadão seja clara, objetiva e resolva de forma adequada a questão apresentada. Deverá, ainda, garantir que o todo o fluxo de tratamento das manifestações, inclusive o envio da resposta, respeite toda a legislação vigente.

Art. 21. Os órgãos e entidades devem adotar medidas administrativas para assegurar o recebimento de manifestações dos usuários dos serviços por meio das ouvidorias, utilizando o sistema Fale Cidadão.

§ 1º O agente público que não integra a ouvidoria e justificadamente receber manifestação deverá garantir o sigilo das informações e da identificação do manifestante e encaminhá-la imediatamente à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade, para registro no sistema Fale Cidadão.

§ 2º Em atendimentos presenciais ou telefônicos, o manifestante deverá ser orientado a registrar diretamente sua manifestação nos canais digitais: <https://ouvidoria.cge.mt.gov.br> e aplicativo MT Cidadão.

Art. 22. Na triagem, as ouvidorias devem observar a natureza, a área governamental, a tipificação e o assunto específico da manifestação, realizando a reclassificação quando necessário para qualificar a manifestação.

Parágrafo único. Quando houver necessidade de reclassificação quanto à natureza da manifestação, a ouvidoria deverá informar o manifestante.

Art. 23. As ouvidorias devem verificar se a manifestação contém informações suficientes para a atuação das unidades técnicas, solicitando complementação quando necessário.

§ 1º O manifestante deve enviar a complementação solicitada no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento do pedido.

§ 2º Não serão admitidos pedidos sucessivos de complementação, salvo quando derivados de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 3º A ausência de complementação no prazo previsto no § 1º poderá acarretar o arquivamento da manifestação, sem emissão de resposta conclusiva.

Art. 24. A comunicação das ouvidorias com os manifestantes deve utilizar linguagem simples, cordial, objetiva e acessível, observando:

- I - uso de termos compreensíveis, evitando estrangeirismos ou siglas não usuais;
- II - estruturação da resposta iniciando pelo atendimento ao fato relatado, deixando informações complementares para o final.

Art. 25. As respostas conclusivas observarão, no mínimo:

- I - elogio: informação sobre o encaminhamento ao responsável pelo serviço e, quando couber, à chefia imediata;
- II - reclamação: esclarecimentos sobre o fato apontado e providências adotadas;
- III - solicitação: informação sobre a providência adotada ou sobre a possibilidade, forma e meio de

atendimento;

IV - sugestão ou simplificação: manifestação do gestor sobre a viabilidade de adoção, indicando prazo estimado quando aplicável;

V - pedido de acesso à informação: fornecimento ou negativa fundamentada, nos termos da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Art. 26. São condições para arquivamento das manifestações:

I - repetição do mesmo teor por um mesmo manifestante, devendo constar na justificativa o número do protocolo da primeira manifestação registrada e que será devidamente tratada;

II - falta de clareza ou precisão, quando o texto for confuso, incoerente ou não permitir identificar do que se trata a demanda;

III - assunto que não se relacione ao Poder Executivo Estadual;

IV - falta de urbanidade ou manifestação inadequada, caracterizada por discursos preconceituosos, questionamentos infundados sobre atos da Administração Pública, ataques à honra ou conduta de agentes públicos ou outras formas de injúria, quando não houver apresentação de elementos que indiquem possível prática de ato ilícito.

Parágrafo único. Nas manifestações que não se refiram ao Poder Executivo Estadual, a ouvidoria deverá informar ao manifestante, sempre que possível, o órgão e o canal de atendimento competentes.

Art. 27. Ao finalizar a manifestação, a ouvidoria deverá preencher o campo “Efetividade da Resposta”, classificando-a conforme:

I - Efetiva: atende ao mérito da manifestação, informando e orientando o necessário para o cidadão;

II - Encaminhamento para providências ou fiscalização: informa envio de denúncia ao setor competente;

III - Falta de complemento: manifestação arquivada por ausência de informações suficientes, após solicitação de complementação ao manifestante não respondida no prazo do art. 20, § 1º;

IV - Mensagem em duplicidade: arquivamento por duplicidade, informando o protocolo original;

V - Outra esfera de Poder: assunto não relacionado ao Poder Executivo Estadual;

VI - SAC: informa contatos do Serviço de Atendimento ao Cidadão, quando houver;

VII - Não efetiva: não atende ao mérito ou o atende parcialmente;

VIII - Ininteligível/Inadequada: arquivada por conteúdo incompreensível ou impróprio.

§ 1º Nos pedidos de acesso à informação, a efetividade será classificada de acordo com a forma de resposta ou de negativa de acesso.

§ 2º As classificações previstas neste artigo não constituem rol taxativo, podendo o sistema Fale Cidadão admitir a criação ou adequação de novas classificações, sempre que necessário, para melhor refletir a natureza da manifestação e a qualidade da resposta apresentada.

Seção IV - Do tratamento das denúncias

Art. 28. O tratamento específico das manifestações do tipo denúncia será realizado de acordo com a Instrução Normativa 0001/2024/CGE/MT, suas alterações e demais legislações aplicáveis.

Seção V - Da rastreabilidade

Art. 29. Para garantir segurança e rastreabilidade, as manifestações devem ser encaminhadas via Sistema SIGADOC, resguardado o devido sigilo, registrando-se o número do processo no Sistema Fale Cidadão em campo específico.

Parágrafo único. O agente público que divulgar ou permitir o acesso indevido a informações estará sujeito à devida responsabilização, nos termos da legislação aplicável.

Seção VI - Da entrega de informações pessoais e certificação de identidade

Art. 30. As ouvidorias exigirão certificação da identidade sempre que a resposta envolver entrega de informações pessoais ao manifestante ou a terceiros autorizados.

Art. 31. A certificação da identidade ocorrerá:

I - virtualmente, quando o manifestante utilizar login único MT Login, Gov.br ou outro certificado digital;

II - presencialmente, de acordo com as normas do órgão ou entidade, com apresentação de documento oficial com foto e assinatura de termo de entrega de documentação, no mínimo. Os documentos devem ser digitalizados e inseridos no Sistema Fale Cidadão, no campo “arquivos internos”.

Seção VII - Dos pedidos de acesso à informação

Art. 32. Os atendimentos relativos aos pedidos de acesso à informação deverão ser realizados conforme a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e o Decreto Estadual nº 806/2021.

§ 1º As ouvidorias verificarão a disponibilidade imediata da informação no portal do órgão ou entidade ou no Portal Transparência e informará ao requerente no momento da solicitação, sempre que possível.

§ 2º As ouvidorias verificarão no Portal Transparência ou portal do órgão ou entidade a existência de classificação aplicável ao pedido, podendo comunicar a negativa diretamente ao solicitante.

§ 3º As ouvidorias emitirão resposta parcial informando os encaminhamentos e anexando os

documentos provisórios no Sistema Fale Cidadão.

§ 4º Após receber as informações da unidade responsável, a ouvidoria emitirá a resposta conclusiva, em linguagem simples.

§ 5º Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 6º Se a unidade responsável não fornecer a resposta no prazo legal, a ouvidoria encaminhará o pedido à autoridade superior, ressaltando as responsabilidades legais previstas no artigo 32 da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

§ 7º Quando o órgão ou a entidade dispuser de canal ou procedimento específico, previamente estabelecido e em efetivo funcionamento, destinado à obtenção da informação solicitada, a ouvidoria poderá orientar o cidadão a utilizar esse canal ou procedimento, indicando de forma clara:

I - o canal, sistema ou procedimento específico a ser utilizado;

II - os prazos aplicáveis ao atendimento da demanda, os quais deverão observar, no que couber, os prazos previstos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

III - as condições ou requisitos necessários para sua utilização; e

IV - a possibilidade de registro de reclamação na Ouvidoria competente, em caso de descumprimento dos prazos ou das condições estabelecidas para o atendimento da demanda.

Seção VIII - Da ouvidoria interna

Art. 33. As manifestações de agentes públicos internos receberão o mesmo tratamento das manifestações de usuários externos.

Parágrafo único. Aos agentes públicos internos aplicam-se as mesmas garantias e proteções previstas aos usuários externos.

Art. 34. As ouvidorias devem divulgar permanentemente ao público interno informações sobre:

I - atribuições da unidade de ouvidoria;

II - fluxos de tratamento das manifestações;

III - canais de atendimento disponíveis.

Art. 35. As ouvidorias devem colaborar com as unidades de integridade, ética e corregedoria para promover campanhas e esclarecimentos ao público interno sobre temas sensíveis.

Seção IX - Das ações de ouvidoria ativa

Art. 36. As ouvidorias podem realizar ações de ouvidoria ativa para orientar, coletar manifestações, realizar pesquisas, avaliar serviços e estimular a participação social.

§ 1º Consideram-se ações de ouvidoria ativa:

I - participação em eventos e feiras;

II - ações em locais de convivência de grupos sociais e comunidades;

III - ações em locais de prestação de serviços.

§ 2º As ações podem ser realizadas individualmente ou em conjunto com a Rede de Ouvidoria.

§ 3º Sempre que possível, devem priorizar instrumentos que facilitem o acesso de populações vulneráveis ou digitalmente excluídas.

Art. 37. As manifestações recebidas em ações de ouvidoria ativa devem ser registradas no Sistema Fale Cidadão.

Seção X - Da produção de relatórios e informações estratégicas

Subseção I - Relatório anual de gestão

Art. 38. As ouvidorias devem elaborar relatório anual de gestão, conforme a Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos), e publicá-lo no portal do órgão ou entidade até 1º de abril de cada ano.

§ 1º O relatório deve conter, no mínimo:

I - total de mensagens recebidas;

II - comparação com o ano anterior;

III - mensagens por mês;

IV - perfil do usuário - estado e cidade;

V - perfil do usuário - gênero;

VI - mensagens respondidas, arquivadas e em tratamento;

VII - percentual de respostas no prazo e tempo médio de resposta;

VIII - mensagens por natureza;

IX - assuntos recorrentes;

X - providências adotadas;

XI - eventos, cursos e ações da ouvidoria;

XII - número de servidores da ouvidoria.

§ 2º O relatório deve ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade.

Subseção II - Relatórios temáticos

Art. 39. As ouvidorias devem elaborar relatórios temáticos periodicamente ou quando solicitados,

para auxiliar a tomada de decisão e a melhoria dos serviços públicos.

Art. 40. Os relatórios devem ser objetivos e sucintos, contendo, sempre que possível:

I - sumário executivo com dados e conclusões principais;

II - introdução com escopo, dados e metodologia;

III - análise quantitativa;

IV - análise qualitativa contendo:

a) problemas e possíveis causas e soluções identificadas junto às áreas responsáveis;

b) oportunidades de melhoria;

V - conclusão.

Subseção III - Relatório Estatístico dos Pedidos de Acesso à Informação.

Art. 41. As ouvidorias devem elaborar Relatório Estatístico dos Pedidos de Informação com periodicidade trimestral publicá-lo no portal do órgão ou entidade a que esteja vinculada.

§ 1º O relatório conterá, no mínimo:

I - informações mais solicitadas;

II - tempo e padrões de resposta;

III - organização dos dados quanto a:

a) fornecimento, disponibilização, inexistência ou negativa;

b) origem das solicitações por unidade federativa;

c) tipo de informação pública solicitada;

IV - informações genéricas sobre os solicitantes.

Seção XI - Carta de Serviços ao Usuário

Art. 42. As ouvidorias devem atuar com as unidades internas na manutenção e revisão da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A revisão da Carta de Serviços ao Usuário deve considerar manifestações dos cidadãos, avaliações da Carta e avaliações dos serviços públicos.

CAPÍTULO IV - CONDUTA DOS AGENTES DE OUVIDORIA

Art. 43. Os agentes de ouvidoria observarão as regras definidas pela Lei Complementar nº 04/1990, Lei Complementar nº 112/2002 (Código de Ética Funcional do Servidor Público Civil do Estado de Mato Grosso) e pelos códigos de ética ou de conduta profissional instituídos nos órgãos e entidades a que estejam vinculados, bem como as seguintes diretrizes de atuação:

I - zelar pela confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria;

II - proteger a identificação dos manifestantes;

III - não divulgar informações obtidas em razão do cargo por meios não autorizados;

IV - respeitar as particularidades e vulnerabilidades dos usuários de serviços públicos;

V - não limitar o direito de manifestação de que trata a Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos), salvo por previsão legal ou quando necessário para prevenir violência ou grave ameaça.

CAPÍTULO V - DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES NOS PORTAIS

Art. 44. As ouvidorias devem adotar as providências necessárias para que o portal do órgão ou entidade a que esteja vinculada exiba:

I - acesso direto ao Sistema Fale Cidadão;

II - seção "Ouvidoria" contendo:

a) formas de atendimento e nome do ouvidor;

b) endereço e horários de atendimento;

c) relatórios de gestão e dos pedidos de acesso à informação;

d) normas e fluxos de tratamento das manifestações.

CAPÍTULO VI - MELHORIA CONTINUADA

Seção I - Avaliação e monitoramento

Art. 45. A Controladoria Geral do Estado realizará avaliações anuais, por amostragem, para verificar o desempenho das ouvidorias e identificar oportunidades de melhoria.

Parágrafo único. As avaliações poderão conter as seguintes etapas:

I - planejamento;

II - interlocução e solicitação de informações;

III - apresentação do relatório preliminar;

IV - reunião para definição conjunta de soluções;

V - publicação do relatório final;

VI - plano de ação da ouvidoria avaliada;

VII - monitoramento da implementação das recomendações.

Art. 46. A Controladoria Geral do Estado poderá realizar diligências e solicitar providências sempre

que identificar riscos, falhas ou oportunidades de melhoria.

Art. 47. Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir de sua publicação.

Cuiabá-MT, em 30 de março de 2026.

Paulo Farias Nazareth Netto
Secretário Controlador-Geral do Estado
Original assinado