

## Memorando 1.807/2022

---

**De:** Robson C. - CGM

**Para:** GAB - Gabinete da Prefeita - A/C Antônia D.

**Data:** 17/01/2022 às 18:09:02

**Setores envolvidos:**

GAB, CGM

### IN SOU Nº 02/2022 - Gestão de manifestações no sistema de ouvidoria

Exma. Sra. Prefeita Municipal,

Encaminho – em anexo – para aprovação e assinatura a Instrução Normativa do Sistema de Ouvidoria - IN SOU Nº 02/2022, em anexo, que versa sobre a gestão de manifestações no sistema de ouvidoria.

Ato contínuo, destaco que quando o documento estiver munido da Vossa assinatura, que o expediente seja encaminhado à Secretaria Municipal de Administração - SMA para que esta providencie a sua publicação, assim como a respectiva devolutiva do comprovante à Controladoria Geral do Município – CGM. Ressalto que o arquivo em word (formato necessário à publicação) está – também – sendo enviado em anexo.

Atenciosamente.

–

**Robson Máximo da Costa**

Controlador Geral do Município

Matrícula nº 14162-1

**Anexos:**

IN\_Ouvidoria.doc

IN\_Ouvidoria.pdf

Assinado por 2 pessoas: ROBSON MAXIMO DA COSTA e ANTONIA ELIENE LIBERATO DIAS

Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://caceres.1doc.com.br/verificacao/007B-10B6-670B-2A26> e informe o código 007B-10B6-670B-2A26





**MATO GROSSO**  
**PREFEITURA DE CÁCERES**  
**SISTEMA DE CONTROLE INTERNO**

Folha n.º 1/7

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)**

**INSTRUÇÃO NORMATIVA DO SISTEMA DE OUVIDORIA – IN SOU N.º 02/2022 – VERSÃO ORIGINÁRIA**

**ASSUNTO: GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA DE OUVIDORIA**

**SETORES ENVOLVIDOS: TODAS AS SECRETARIAS**

**1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

**1.1.** A presente Instrução Normativa – IN integra o conjunto de ações, de responsabilidade da Chefe do Poder Executivo, no sentido da implementação de regras e procedimentos para gestão de manifestações no sistema de ouvidoria no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres, baseando-se nos dispositivos abaixo discriminados:

- 1.1.1.** Lei Federal n.º 12.527, de 18/11/2011;
- 1.1.2.** Lei Federal n.º 13.460, de 26/06/2017;
- 1.1.3.** Lei Municipal n.º 2.407, de 20/01/2014;
- 1.1.4.** Lei Municipal n.º 2.408, de 20/01/2014;
- 1.1.5.** Lei Complementar Municipal n.º 110, de 31/01/2017;
- 1.1.6.** Lei Complementar Municipal n.º 162, de 08/10/2021;

**2. FINALIDADE**

**2.1.** Estabelecer procedimentos administrativos para gestão de manifestações no sistema de ouvidoria, no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres e em conformidade com a legislação vigente.

**3. ABRANGÊNCIA**

**3.1.** A presente IN abrange todas as unidades da estrutura organizacional da Administração Direta do Poder Executivo Municipal.

**4. DOS CONCEITOS**

**4.1.** Para efeitos desta IN foram adotadas as seguintes definições:

- 4.1.1.** Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres: compreende todos os órgãos da Prefeitura Municipal de Cáceres;
- 4.1.2.** Administração Pública Municipal: compreende a Administração Direta e Indireta (inclui-se, nesta, as Autarquias Municipais do Poder Executivo de Cáceres);
- 4.1.3.** 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.
- 4.1.4.** Manifestação anônima: registro de Ouvidoria recebido por qualquer meio disponível nas entidades públicas, sem identificação do usuário;
- 4.1.5.** Manifestação sigilosa: registro de Ouvidoria recebido por qualquer meio disponível, em que a entidade pública, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do usuário;
- 4.1.6.** Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- 4.1.7.** Conteúdo ininteligível: conjunto de informações ou caracteres registrados no corpo da

**VISTO DO CONTROLADOR**

**APROVAÇÃO DA PREFEITA**



**MATO GROSSO**  
**PREFEITURA DE CÁCERES**  
**SISTEMA DE CONTROLE INTERNO**

Folha n.º 2/7

mensagem que impossibilitem identificar sua razão ou destino.

## 5. DOS PROCEDIMENTOS

**5.1.** 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)

**5.1.1.** São tipos de manifestação:

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

**5.1.1.2.** Denúncia: manifestação – verbal ou escrita – 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;

**5.1.1.3.** Reclamação: manifestação – verbal ou escrita 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;

**5.1.1.4.** Elogio: manifestação – verbal ou escrita – 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;

**5.1.1.5.** Sugestão: manifestação – verbal ou escrita – que apresenta uma ideia ou proposta para a melhoria dos processos de trabalho, das unidades administrativas e/ou dos serviços prestados pelos órgãos da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres;

**5.1.1.6.** Pedidos de acesso à informação: manifestação – verbal ou escrita – realizada para viabilizar o acesso, com base Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/11), às informações públicas da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres;

**5.1.2.** São canais de comunicação:

**5.1.2.1.** Aplicativo WhatsApp: <(65) 98427-2908>;

**5.1.2.2.** E-mail institucional: <[ouvidoria.caceres@gmail.com](mailto:ouvidoria.caceres@gmail.com)>;

**5.1.2.3.** 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>;

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

**5.1.2.5.** Telefone institucional: <(65) 98427-2908>;

**5.2.** Posteriormente, a OGM realiza a análise crítica (triagem) da manifestação do usuário, avaliando o anonimato ou sigilo (da possibilidade e/ou necessidade), o respectivo conteúdo, a tipologia, o assunto e órgão ou entidade responsável.

**5.2.1.** Nos casos do recebimento de manifestação do usuário com conteúdo ininteligível, a OGM responderá ao usuário informando a circunstância, finalizando o atendimento.

**5.2.2.** Sempre que houver necessidade de se pedir esclarecimentos ou informações adicionais para o prosseguimento a manifestação, o Ouvidor as solicitará ao usuário, informando-lhe o prazo de 05 (cinco) dias úteis para resposta, sob pena de finalização do atendimento.

**VISTO DO CONTROLADOR**

**APROVAÇÃO DA PREFEITA**



**MATO GROSSO**  
**PREFEITURA DE CÁCERES**  
**SISTEMA DE CONTROLE INTERNO**

Folha n.º 3/7

**5.3.** Após a triagem, as manifestações do usuário serão encaminhadas – através do meio oficial de comunicação interna – para os órgãos ou entidades competentes.

**5.3.1.** 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*).

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

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

**5.4.1.1.** O órgão ou entidade não sendo competente, devolverá a manifestação para a OGM – indicando, quando possível, o órgão ou entidade competente – para o encaminhamento devido.

**5.4.2.** Para os pedidos de acesso à informação, o órgão competente providenciará a resposta de maneira imediata, quando disponível.

**5.4.2.1.** Não sendo possível a disponibilização imediata, haverá o prazo de 20 (vinte) dias para fazê-lo, sendo permitida – mediante justificativa fundamentada do (a) Gestor (a) – uma única prorrogação de prazo por 10 (dez) dias.

**5.5.** Recebido o retorno do órgão ou entidade, a OGM avaliará a resposta e – sendo adequada – a encaminhará ao usuário, através do meio oficial de comunicação interna, e encerrará o atendimento.

**5.5.1.** 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.

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

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

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

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

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

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

**5.10.** Recebido o retorno do órgão ou entidade, 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.

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

**VISTO DO CONTROLADOR**

**APROVAÇÃO DA PREFEITA**



**MATO GROSSO**  
**PREFEITURA DE CÁCERES**  
**SISTEMA DE CONTROLE INTERNO**

Folha n.º 4/7

**6. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS**

**6.1.** Os órgãos 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 nos processos apuratórios ou pelas áreas 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 ou entidade.

**6.2.** O Ouvidor Geral do Município encaminhará ao Controlador Geral do Município, até o dia 10 (dez) de cada mês subsequente ao período de apuração, o Relatório Mensal de Atividades da Ouvidoria Geral do Município (RMA/OGM).

**6.2.1.** Os RMA/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.

**6.3.** O Ouvidor Geral do Município encaminhará ao Controlador Geral do Município, também, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município (RAG/OGM).

**6.3.1.** 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 APLIC (Auditoria Pública Informatizada de Contas), do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT.

**6.3.2.** 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.

**6.3.3.** O RAG/OGM deverá indicar ao menos:

**6.3.3.1.** O número de manifestações recebidas no ano anterior;

**6.3.3.2.** Os motivos das manifestações;

**6.3.3.3.** A análise dos pontos recorrentes; e

**6.3.3.4.** As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**6.4.** 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.

**6.5.** Cada órgão da Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres designará um (a) servidor (a) responsável para atender as demandas da OGM e, concomitantemente, o Ouvidor.

**6.6.** O Ouvidor poderá, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da OGM, dirigir-se diretamente ao (à) responsável pelos referidos órgãos da Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres.

**6.7.** Caberá informe à CGM e, por conseguinte, notificação desta no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta IN.

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

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

**VISTO DO CONTROLADOR**

**APROVAÇÃO DA PREFEITA**

Assinado por 2 pessoas: ROBSON MAXIMO DA COSTA e ANTONIA ELIENE LIBERATO DIAS  
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://caceres.1doc.com.br/verificacao/007B-10B6-670B-2A26> e informe o código 007B-10B6-670B-2A26





**MATO GROSSO**  
**PREFEITURA DE CÁCERES**  
**SISTEMA DE CONTROLE INTERNO**

Folha n.º 1/7

**6.10.** Esta IN entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário, em especial a IN SCI N° 01-2018. Versão Originária. Organização e funcionamento da Ouvidoria municipal.

*(assinado digitalmente)*

**ROBSON MÁXIMO DA COSTA**

Controlador Geral do Município

*(assinado digitalmente)*

**ANTÔNIA ELIENE LIBERATO DIAS**

Prefeita Municipal



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 007B-10B6-670B-2A26

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ **ROBSON MAXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 17/01/2022 17:10:57 (GMT-04:00)**  
Papel: Assinante  
Emitido por: AC ONLINE RFB v5 << AC Secretaria da Receita Federal do Brasil v4 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5 (Assinatura ICP-Brasil)
  
- ✓ **ANTONIA ELIENE LIBERATO DIAS (CPF 566.XXX.XXX-49) em 26/01/2022 18:24:53 (GMT-04:00)**  
Papel: Assinante  
Emitido por: AC ONLINE RFB v5 << AC Secretaria da Receita Federal do Brasil v4 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5 (Assinatura ICP-Brasil)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://caceres.1doc.com.br/verificacao/007B-10B6-670B-2A26>



**AUTARQUIA ÁGUAS DO PANTANAL  
PORTARIA N° 06/2022**

O Diretor Executivo do Serviço de Saneamento Ambiental Águas do Pantanal, Município de Cáceres/MT, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 3º inciso VI, da Lei Complementar n° 106, de 07/10/2015.

**Considerando** o que consta protocolado na plataforma 1 DOC Memorando n° 2.699/2022 no dia 26/01/2022.

**RESOLVE:**

**Art. 1º - Nomear** o Sr. **Wellington Rocha Dias**, inscrito no CPF sob o n° 850.012.101-78 e RG n° 1128454955 SSP/BA, para o exercício do cargo comissionado de **Gerente Administrativo**, sob Portaria do Serviço de Saneamento Ambiental Águas do Pantanal – SSAAP.

**Art. 2º** - A presente portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Cáceres/MT, 27 de janeiro de 2022.

**JULIO CEZAR PARREIRA DUARTE**

Diretor Executivo - SSAAP

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DO MUNICÍPIO DE CÁCERES  
DECRETO N° 046 DE 28 DE JANEIRO DE 2022**

**A PREFEITA MUNICIPAL DE CÁCERES, ESTADO DE MATO GROSSO**, no uso das atribuições que lhe confere o Artigo 74, Inciso VIII da Lei Orgânica Municipal, e:

**CONSIDERANDO** o Decreto n° 812 de 27 de setembro de 2021, que Criou o Comitê Técnico Municipal;

**CONSIDERANDO** o que consta no Memorando n°. 2949, de 27 de janeiro de 2022;

**DECRETA:**

**Art.1º** Nomear o servidor **RAUL CAMILO GUIMARÃES GARCIA** como Mobilizador da Assistência Social em substituição a servidora Camila Rangel Ortiz, representante da Secretaria Municipal de Assistência Social, no SELO UNICEF do Município de Cáceres Estado de Mato Grosso.

**Art.2º** Este Decreto entrará em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Cáceres, 28 de janeiro de 2022.

**ANTÔNIA ELIENE LIBERATO DIAS**

Prefeita Municipal de Cáceres

**ASSESSORIA TECNICA  
EXTRATO DO CONTRATO ADMINISTRATIVO N.º 004/2022-PGM**

ASSESSORIA TECNICA I

**Extrato do Contrato Administrativo n.º 004/2022-PGM**

**Contratante:** Prefeitura Municipal de Cáceres-MT

**Contratada:** PARALELO 16 GEOTECNOLOGIAS EIRELI-ME

**Objeto:** Contratação de empresa especializada na área de engenharia para execução dos serviços de Levantamento Planialtimétrico Cadastral para 09 (nove) praças, sendo elas Praça da Graúnas, Cohab Nova, Cidade Alta, Santa Efigênia, Cavalhada, DNER, Monte Verde, Vitória Régia e José de Anchieta (PM) localizadas em diversos pontos da cidade de Cáceres-MT. O objeto do presente contrato está orçado em **R\$ 32.400,00 (trinta e dois mil e quatrocentos reais)** e o prazo de sua **Vigência** estipulado em **60 (sessenta) dias**, contados a partir da data de sua assinatura e a **Execução** do Objeto fica estipulado o prazo de **30 (trinta) dias** contados a partir da Ordem de Serviço.

Cáceres – MT, 28 de janeiro de 2022.

Wesley de Sousa Lopes

Secretário Municipal De Infraestrutura e Logística

**PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
INSTRUÇÃO NORMATIVA DO SISTEMA DE OUVIDORIA – IN SOU N°  
02/2022 – VERSÃO ORIGINÁRIA**

<b>CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)</b>
<b>INSTRUÇÃO NORMATIVA DO SISTEMA DE OUVIDORIA – IN SOU N° 02/2022 – VERSÃO ORIGINÁRIA</b>
<b>ASSUNTO: GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA DE OUVIDORIA</b>
<b>SETORES ENVOLVIDOS: TODAS AS SECRETARIAS</b>

**1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

**1.1.** A presente Instrução Normativa – IN integra o conjunto de ações, de responsabilidade da Chefe do Poder Executivo, no sentido da implementação de regras e procedimentos para gestão de manifestações no sistema de ouvidoria no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres, baseando-se nos dispositivos abaixo discriminados:

**1.1.1.** Lei Federal n.º 12.527, de 18/11/2011;

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

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

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

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

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

**2. FINALIDADE**

**2.1.** Estabelecer procedimentos administrativos para gestão de manifestações no sistema de ouvidoria, no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres e em conformidade com a legislação vigente.

**3. ABRANGÊNCIA**

**3.1.** A presente IN abrange todas as unidades da estrutura organizacional da Administração Direta do Poder Executivo Municipal.

**4. DOS CONCEITOS**

**4.1.** Para efeitos desta IN foram adotadas as seguintes definições:

**4.1.1.** Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres: compreende todos os órgãos da Prefeitura Municipal de Cáceres;

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

**4.1.3.** 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.

**4.1.4.** Manifestação anônima: registro de Ouvidoria recebido por qualquer meio disponível nas entidades públicas, sem identificação do usuário;

**4.1.5.** Manifestação sigilosa: registro de Ouvidoria recebido por qualquer meio disponível, em que a entidade pública, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do usuário;

**4.1.6.** Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

**4.1.7.** Conteúdo ininteligível: conjunto de informações ou caracteres registrados no corpo da mensagem que impossibilitem identificar sua razão ou destino.

**5. DOS PROCEDIMENTOS**

**5.1.** 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)

**5.1.1.** São tipos de manifestação:

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

**5.1.1.2.** Denúncia: manifestação – verbal ou escrita – 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;

**5.1.1.3.** Reclamação: manifestação – verbal ou escrita 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;

**5.1.1.4.** Elogio: manifestação – verbal ou escrita – 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;

**5.1.1.5.** Sugestão: manifestação – verbal ou escrita – que apresenta uma ideia ou proposta para a melhoria dos processos de trabalho, das unidades administrativas e/ou dos serviços prestados pelos órgãos da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres;

**5.1.1.6.** Pedidos de acesso à informação: manifestação – verbal ou escrita – realizada para viabilizar o acesso, com base Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/11), às informações públicas da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres;

**5.1.2.** São canais de comunicação:

**5.1.2.1.** Aplicativo WhatsApp: <(65) 98427-2908>;

**5.1.2.2.** E-mail institucional: <ouvidoria.caceres@gmail.com>;

**5.1.2.3.** 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>;

**5.1.2.4.** Sítio eletrônico da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Cáceres: ;

**5.1.2.5.** Telefone institucional: <(65) 98427-2908>;

**5.2.** Posteriormente, a OGM realiza a análise crítica (triagem) da manifestação do usuário, avaliando o anonimato ou sigilo (da possibilidade e/ou necessidade), o respectivo conteúdo, a tipologia, o assunto e órgão ou entidade responsável.

**5.2.1.** Nos casos do recebimento de manifestação do usuário com conteúdo ininteligível, a OGM responderá ao usuário informando a circunstância, finalizando o atendimento.

**5.2.2.** Sempre que houver necessidade de se pedir esclarecimentos ou informações adicionais para o prosseguimento a manifestação, o Ouvidor as solicitará ao usuário, informando-lhe o prazo de 05 (cinco) dias úteis para resposta, sob pena de finalização do atendimento.

**5.3.** Após a triagem, as manifestações do usuário serão encaminhadas – através do meio oficial de comunicação interna – para os órgãos ou entidades competentes.

**5.3.1.** 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*).

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

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

**5.4.1.1.** O órgão ou entidade não sendo competente, devolverá a manifestação para a OGM – indicando, quando possível, o órgão ou entidade competente – para o encaminhamento devido.

**5.4.2.** Para os pedidos de acesso à informação, o órgão competente providenciará a resposta de maneira imediata, quando disponível.

**5.4.2.1.** Não sendo possível a disponibilização imediata, haverá o prazo de 20 (vinte) dias para fazê-lo, sendo permitida – mediante justificativa fundamentada do (a) Gestor (a) – uma única prorrogação de prazo por 10 (dez) dias.

**5.5.** Recebido o retorno do órgão ou entidade, a OGM avaliará a resposta e – sendo adequada – a encaminhará ao usuário, através do meio oficial de comunicação interna, e encerrará o atendimento.

**5.5.1.** 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.

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

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

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

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

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

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

**5.10.** Recebido o retorno do órgão ou entidade, 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.

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

## 6. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

**6.1.** Os órgãos 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 nos processos apuratórios ou pelas áreas 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 ou entidade.

**6.2.** O Ouvidor Geral do Município encaminhará ao Controlador Geral do Município, até o dia 10 (dez) de cada mês subsequente ao período de apuração, o Relatório Mensal de Atividades da Ouvidoria Geral do Município (RMA/OGM).

**6.2.1.** Os RMA/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.

**6.3.** O Ouvidor Geral do Município encaminhará ao Controlador Geral do Município, também, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município (RAG/OGM).

**6.3.1.** 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 APLIC (Auditoria Pública Informatizada de Contas), do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT.

**6.3.2.** 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.

**6.3.3.** O RAG/OGM deverá indicar ao menos:

**6.3.3.1.** O número de manifestações recebidas no ano anterior;

**6.3.3.2.** Os motivos das manifestações;

**6.3.3.3.** A análise dos pontos recorrentes; e

**6.3.3.4.** As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**6.4.** 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.

**6.5.** Cada órgão da Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres **designará um (a) servidor (a) responsável para atender as demandas da OGM e, concomitantemente, o Ouvidor.**

**6.6.** O Ouvidor poderá, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da OGM, dirigir-se diretamente ao (à) responsável pelos referidos órgãos da Administração Direta do Poder Executivo Municipal de Cáceres.

**6.7.** Caberá informe à CGM e, por conseguinte, notificação desta no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta IN.

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

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

**6.10.** Esta IN entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário, em especial a IN SCI N° 01-2018. Versão Originária. Organização e funcionamento da Ouvidoria municipal.

*(assinado digitalmente)*

**ROBSON MÁXIMO DA COSTA**

**Controlador Geral do Município**

*(assinado digitalmente)*

**ANTÔNIA ELIENE LIBERATO DIAS**

**Prefeita Municipal**

#### **SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DO MUNICÍPIO DE CÁCERES DECRETO Nº 044 DE 27 DE JANEIRO DE 2022**

**A PREFEITA MUNICIPAL DE CÁCERES, ESTADO DE MATO GROSSO,** no uso das atribuições que lhe confere o Artigo 74, Inciso VIII, da Lei Orgânica Municipal, e:

**CONSIDERANDO** o Memorando nº 41.072 de 20 de dezembro de 2021, via 1DOC;

**CONSIDERANDO** a Normativa Interna STR nº 03/2020 – Versão nº 2, aprovada em 10 de dezembro de 2020;

**CONSIDERANDO** o Acórdão nº 536/2018 – TP do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, referente ao Relatório de Auditoria de Monitoramento e Avaliação do Plano de Ação de Gestão de Frotas;

**CONSIDERANDO** que o presente manual é documento complementar a normativa interna vigente, pois tem o objetivo a descrição dos processos, normas e políticas de forma a padronizar a Gestão de Frotas da Prefeitura de Cáceres;

**CONSIDERANDO** o que consta no Processo submetido aos Memorandos sob nº 41.072 de 20 de dezembro de 2021;

**DECRETA:**

**Art. 1º** Implementar o MANUAL DE GESTÃO DE FROTAS do Município de Cáceres.

**Art. 2º** Fica instituído que todas as secretarias municipais deverão adotar as rotinas preestabelecidas no manual em anexo, ficando a cargo da Secretaria Municipal de Infraestrutura e Logística gerenciar sua implementação.

Prefeitura Municipal de Cáceres, 27 de janeiro de 2022.

**ANTÔNIA ELIENE LIBERATO DIAS**

Prefeita Municipal de Cáceres

#### **SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DO MUNICÍPIO DE CÁCERES DECRETO Nº. 038 DE 26 DE JANEIRO DE 2022. “DISPÕE SOBRE A NOMEAÇÃO DOS CANDIDATOS APROVADOS NO CONCURSO PÚBLICO DE PROVAS E TÍTULOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”**

**A PREFEITA MUNICIPAL DE CÁCERES, ESTADO DE MATO GROSSO,** no uso das atribuições que lhe confere o Artigo 74, Inciso VIII da Lei Orgânica Municipal e:

**CONSIDERANDO** a decisão judicial proferida nos autos do processo sob nº 1005920-73.2019.8.11.0006;

**CONSIDERANDO** o que consta no Processo Judicial Justiça Estadual sob nº. 1.314 de 07 de novembro de 2019;

**DECRETA:**

**Art. 1º** Nomear o candidato abaixo indicado, aprovado no Concurso Público de Provas e Títulos da Prefeitura Municipal de Cáceres, homologado pelo Decreto nº 447/2017, de 30 de agosto de 2017, para exercer sua função na Prefeitura Municipal de Cáceres, no Município de Cáceres, Estado de Mato Grosso.

**PROFESSOR LICENCIADO EM PEDAGOGIA COM DOCÊNCIA: 30 HORAS**

CLASSIFICAÇÃO	CANDIDATO
203º(classificado)	JOÃO GONÇALO DO NASCIMENTO

**Art. 2º** Os documentos exigidos contidos no anexo único, devem ser apresentados na Coordenação de Gestão de Pessoas, da Secretaria Municipal de Administração, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da publicação deste Ato de Nomeação.

**Art. 3º** O candidato nomeado que não apresentar os documentos necessários à posse ou deixar de apresentar no prazo pré-estabelecido será considerado desistente, implicando automaticamente na sua desclassificação, com perda dos direitos decorrentes.

**Art. 4º** O candidato investido no cargo público municipal, submeter-se-á ao regime jurídico vinculado ao Estatuto do Servidor Público Municipal – Lei Complementar nº 25, de 27.11.97 e ao Regime de Seguridade Social do Município através do PREVI-CÁCERES - Lei Complementar nº 62, de 12 de dezembro de 2005.

**Art. 5º** Este Decreto entrará em vigor na data da sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Cáceres, 26 de janeiro de 2022.

**ANTÔNIA ELIENE LIBERATO DIAS**

Prefeita Municipal de Cáceres