



**Tribunal de Contas  
Mato Grosso**

# PLANO DE AÇÃO

Exercício: 2021



**Ouvidoria  
TCE-MT**

# **COMPOSIÇÃO**

## **CONSELHEIRO OUVIDOR-GERAL**

**Antonio Joaquim Moraes Rodrigues Neto**

## **SECRETÁRIO EXECUTIVO DA OUVIDORIA-GERAL**

**Américo Santos Corrêa**

## **SERVIDORES**

**Antônio Moraes Neto**

**Magida Hammoud**

**Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes**

**Marta Meire da Costa Lima**

**Melissa Catalano Correa**

## **COLABORADORES**

**Edvaldo Ferreira Maciel**

**Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira**

**Michelle Cunha Rodrigues Rosa**

**Walter Aguiar Martins Junior**

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>2. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>3. FUNDAMENTO NORMATIVO .....</b>	<b>6</b>
<b>4. METAS, INDICADORES, PROCEDIMENTOS E AÇÕES COMPLEMENTARES.....</b>	<b>7</b>
4.1. Atendimento das Demandas da Ouvidoria e do SIC .....	9
4.2. Metas e indicadores de desempenho – Serviços de Informação ao Cidadão.....	9
4.3. Metas e indicadores de desempenho – Demandas da Ouvidoria .....	9
4.4. Metas e indicadores de desempenho – Satisfação dos Usuários quanto ao atendimento da Ouvidoria .....	9
4.5. Realizar medições quadrimestrais das metas e indicadores quanto ao prazo de atendimento das demandas da Ouvidoria, SIC e Satisfação do Usuário .....	10
4.6. Desenvolver e estabelecer Mapa de Responsabilidade da Unidade .....	10
4.7. Promover alteração da Resolução Normativa n.º 11/2017-TP.....	10
4.8. Promover alteração da Instrução Normativa n.º 001/2009.....	10
4.9. Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria- geral (Resolução Normativa n.º 008/2009).....	11
4.10. Propor melhorias no sistema de recebimento de manifestações na Ouvidoria .....	11
4.11. Elaborar cartilha da Ouvidoria-geral em linguagem cidadã.....	11
4.12. Promover capacitação interna dos servidores e colaboradores da Ouvidoria-geral .....	11
4.13. Aderir e participar efetivamente da Rede de Ouvidorias da CGU, prevista na Instrução Normativa OGU n.º 003/2019.....	11

4.14.	Delimitar ações para realizar efetiva cobrança dos cumprimentos dos prazos processuais que envolvem a Ouvidoria-geral, em conformidade com os normativos vigentes.....	12
4.15.	Desenvolver modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria-geral com os cidadãos .....	12
4.16.	Realizar ação de orientação e de indução ao funcionamento das Ouvidorias dos Fiscalizados .....	13
4.17.	Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário .....	13
4.18.	Participar de eventos relacionados à Ouvidoria .....	13
5.	CRONOGRAMA .....	14
6.	CONCLUSÃO.....	15

## **1. APRESENTAÇÃO**

O presente plano de ação foi idealizado com a finalidade de estabelecer as atividades que serão desenvolvidas pela Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso no exercício de 2021.

Salientamos que as ações aqui propostas encontram-se alinhadas ao Plano Estratégico 2020-2025, desta Corte de Contas.

## **2. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria-geral é a unidade responsável por receber manifestações sobre atos da Administração Pública, considerados lesivos, desonestos ou que contrariem o interesse público, e dar-lhes encaminhamento no âmbito de sua competência, visando garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, economicidade, publicidade e eficiência.

O objetivo primordial da Ouvidoria é interagir com o cidadão, e dessa maneira, ampliar a transparência das ações, procedimentos e atos praticados no âmbito do Tribunal e seus respectivos jurisdicionados, de modo a dar concretude ao direito constitucional à informação, observadas as normas da Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011), bem como a Resolução Normativa n.º 12/2012, que regulamentou a referida norma no âmbito desta Corte de Contas.

A Ouvidoria, ao se apresentar sob a forma de um canal de comunicação direta com o cidadão, possibilita a realização de denúncias, reclamações, sugestões, elogios, críticas, solicitações e o saneamento de dúvidas a respeito dos serviços e procedimentos relacionados ao TCE/MT e seus respectivos jurisdicionados, consolidando o efetivo exercício da cidadania e do controle social.

Compete também à Ouvidoria, atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública, como também simplificar as relações da sociedade com o TCE-MT, indo além do simples encaminhamento das manifestações recebidas, assegurando que a sociedade possa expressar as suas necessidades, opiniões e sugestões.

Assim, é um espaço para o exercício da democracia participativa, pois dá voz ativa ao cidadão, possibilitando que ele exija um serviço de qualidade, proporcionado com cortesia e celeridade e que valide as boas práticas implementadas por este Tribunal de Contas.

Em face de tais atribuições, o presente Plano de Ação foi desenvolvido com a finalidade de estabelecer as ações prioritárias a serem desenvolvidas pela Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, no exercício de 2021, em consonância com as resoluções da Atricon e com os critérios de Avaliação da ferramenta Marco de Medição de Desempenho - do programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-QATC), bem como com os objetivos 2 e 12 do Plano Estratégico TCE/MT 2020-2025.

### **3. FUNDAMENTO NORMATIVO**

- ✓ Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- ✓ Constituição do Estado de Mato Grosso;
- ✓ Lei Complementar n.º 269/2007 (Lei Orgânica do TCE/MT);
- ✓ Lei n.º 7.730/2002 (Dispõe sobre a criação da Ouvidoria-geral do TCE/MT);
- ✓ Lei n.º 8.762/2007 (Estabelece a função de Ouvidor-geral do TCE/MT);
- ✓ Resolução n.º 14/2007 (Regimento Interno do TCE/MT);
- ✓ Resolução Normativa n.º 08/2009 (Manual de Procedimentos da Ouvidoria-geral);
- ✓ Lei n.º 12.527/2011 (Lei de acesso à Informação);
- ✓ Resolução Normativa n.º 12/2012 (Dispõe sobre Normas e Procedimentos para implantação da Lei de Acesso à Informação Pública, nos moldes da Lei n.º 12.527/2011, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso);
- ✓ Lei n.º 9.883/2013 (Estabelece a função da Ouvidoria-geral do TCE/MT);

- ✓ Resolução Normativa n.º 11/2017 (Regulamenta a sistemática de recebimento e apuração das denúncias no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso);
- ✓ Lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público);
- ✓ Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- ✓ Portaria n.º 091/2020 - Plano Estratégico 2020-2025.

#### **4. METAS, INDICADORES, PROCEDIMENTOS E AÇÕES COMPLEMENTARES**

Com fundamento no conjunto de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria-geral, serão priorizadas neste plano de ação as atividades consideradas essenciais para o adequado funcionamento da unidade, bem como ações que versam sobre o aperfeiçoamento do controle externo e, ainda, serão adotadas medidas que visam o total cumprimento dos critérios estabelecidos no Marco de Medição do Desempenho – Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-QATC) com vistas à manutenção do nível de excelência da unidade.

Dessa maneira, foram elencadas atividades que se voltam para o alcance da regularidade procedimental, da excelência operacional e da promoção de ações da Ouvidoria-geral no âmbito do TCE/MT.

Sendo assim, foram eleitas atividades que se voltam para o alcance da excelência no atendimento às manifestações de Ouvidoria e SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), celeridade e qualidade da resposta e satisfação do usuário, assegurando que a Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e o funcionamento das Ouvidorias dos fiscalizados, bem como implementando melhorias no tratamento das manifestações da Ouvidoria, quais sejam:

- ✓ Aprimorar o atendimento das demandas da Ouvidoria e SIC, buscando a excelência no atendimento às manifestações recebidas;

- ✓ Definir e implantar metas e indicadores de desempenho do Serviço de Informação ao Cidadão, quanto ao cumprimento de prazo de atendimento;
- ✓ Definir e implantar metas e indicadores de desempenho das demandas da Ouvidoria-geral, quanto ao cumprimento de prazo de atendimento;
- ✓ Definir e implementar o indicador de desempenho quanto à satisfação dos usuários com a atuação da Ouvidoria;
- ✓ Realizar medições quadrimestrais das metas e indicadores: quanto ao prazo de atendimento das demandas da Ouvidoria, SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e à satisfação do usuário;
- ✓ Desenvolver e estabelecer Mapa de Responsabilidade da Unidade;
- ✓ Promover alteração da Resolução Normativa n.º 11/2017 – TP;
- ✓ Promover alteração da Instrução Normativa n.º 001/2009;
- ✓ Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria-geral (Resolução Normativa n.º 08/2009);
- ✓ Propor melhorias no sistema de recebimento de manifestações na Ouvidoria;
- ✓ Elaborar Cartilha da Ouvidoria-geral em linguagem cidadã;
- ✓ Promover capacitação interna dos servidores da Ouvidoria-geral;
- ✓ Aderir e participar efetivamente da Rede de Ouvidorias da CGU (Controladoria Geral da União), prevista na Instrução Normativa OGU n.º 03/2019;
- ✓ Delimitar ações para realizar efetiva cobrança do cumprimento dos prazos processuais que envolvem a Ouvidoria-geral, em conformidade com os normativos vigentes;
- ✓ Desenvolver modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria do Tribunal com cidadãos;
- ✓ Realizar ação de orientação e de indução ao funcionamento das Ouvidorias dos fiscalizados;
- ✓ Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário;
- ✓ Participar de eventos relacionados à Ouvidoria.



#### **4.1. Atendimento das demandas da Ouvidoria e do SIC**

Buscar a excelência no atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria-geral e nos pedidos de acesso à informação (SIC), proporcionando ao cidadão um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade, que valide as boas práticas implementadas por esta Corte de Contas.

Para a efetividade das boas práticas acima mencionadas, serão desenvolvidos modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria-geral e o cidadão.

#### **4.2. Metas e indicadores de desempenho – Serviços de Informação ao Cidadão**

Implantar o indicador de desempenho: Índice de cumprimento de prazo de atendimento aos pedidos de acesso à informação, de acordo com o estabelecido na Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

#### **4.3. Metas e indicadores de desempenho – Demandas da Ouvidoria**

Implantar o indicador de desempenho: Índice de cumprimento de prazo de atendimento as demandas da Ouvidoria-geral.

#### **4.4. Metas e indicadores de desempenho – Satisfação dos usuários quanto ao atendimento da Ouvidoria**

Implantar os indicadores de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria e Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pelo SIC.

#### **4.5. Realizar medições quadrimestrais das metas e indicadores quanto ao prazo de atendimento das demandas da Ouvidoria, SIC e Satisfação do Usuário**

Realizar medições quadrimestrais, por meio dos relatórios analíticos, dos indicadores de desempenho de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria, com a finalidade de avaliar a satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria e SIC, para com base nessa avaliação, buscar melhorar o nosso desempenho.

#### **4.6. Desenvolver e estabelecer Mapa de Responsabilidade da Unidade**

Desenvolver Mapa de Responsabilidade, visando delimitar as atribuições dos servidores e colaboradores lotados na Unidade.

#### **4.7. Promover alteração da Resolução Normativa n.º 11/2017-TP**

Revisar e atualizar a Resolução Normativa n.º 11/2017, que disciplina sobre a sistemática de recebimento e apuração das denúncias no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

#### **4.8. Promover alteração da Instrução Normativa n.º 001/2009**

Revisar e atualizar a Instrução Normativa n.º 001/2009, que dispõe sobre os procedimentos adotados pela Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, na comunicação realizada pelo cidadão, de irregularidades nos atos praticados por agentes públicos fiscalizados pelo Tribunal de Contas ou sobre os serviços por ele prestados, realizando adequações em consonância com a Lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público).

#### **4.9. Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria-geral (Resolução Normativa n.º 008/2009)**

Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas, visando atender as alterações normativas propostas nos itens 4.7 e 4.8, como também, incluir procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos e analíticos, visando regular a padronização das atividades, procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria.

#### **4.10. Propor melhorias no sistema de recebimento de manifestações na Ouvidoria**

Após atualizações normativas, realizar melhorias e adequações no canal de Ouvidoria Online, avaliando as informações disponíveis, ajustando e inserindo novas informações.

#### **4.11. Elaborar cartilha da Ouvidoria-geral em linguagem cidadã**

Elaborar Cartilha informativa sobre a atuação da Ouvidoria-geral, seus produtos, procedimentos e canais de comunicação, em linguagem clara e cidadã.

#### **4.12. Promover capacitação interna dos servidores e colaboradores da Ouvidoria-geral**

Promover a capacitação dos servidores lotados na unidade para desempenharem com excelência as atividades desenvolvidas na Ouvidoria, e para realizar pesquisas nos diversos sistemas do TCE-MT.

#### **4.13. Aderir e participar efetivamente da Rede de Ouvidorias da CGU, prevista na Instrução Normativa OGU n.º 003/2019**

Propor junto à Presidência da Corte de Contas, a aderência da Ouvidoria-geral do TCE/MT à Rede de Ouvidorias da CGU, visando a participação em eventos e reuniões organizadas pela rede.

**4.14. Delimitar ações para realizar efetiva cobrança dos Cumprimentos dos prazos processuais que envolvem a Ouvidoria-geral, em conformidade com os normativos vigentes**

Propor ação em conjunto com a Corregedoria-geral, visando o efetivo cumprimento dos prazos delimitados para conclusão dos processos de Denúncia e SIC.

**4.15. Desenvolver modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria-geral com os cidadãos**

Para a efetividade das boas práticas nas demandas da Unidade, serão desenvolvidos modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria do Tribunal, cidadãos demandantes e Órgãos públicos parceiros, que contemplem dentre outros:

- a) Mensagem de recebimento da manifestação;
- b) Mensagem de prorrogação de prazo;
- c) Mensagem de pedido de complementação;
- d) Mensagem de encerramento por complementação não enviada;
- e) Mensagem de finalização de chamado por ausência de requisitos legais de recebimento;
- f) Mensagem de reclassificação de manifestação;
- g) Mensagem de encaminhamento da manifestação a Unidade do Tribunal;
- h) Mensagem de resposta conclusiva ao demandante;
- i) Mensagem de encaminhamento da demanda a outro Órgão;
- j) Mensagem de encaminhamento ao Controle Interno;
- k) Mensagem de informação de processo de fiscalização;
- l) Mensagem de encaminhamento a banco de dados.

#### **4.16. Realizar ação de orientação e de indução ao funcionamento das Ouvidorias dos Fiscalizados**

Realizar ações que visem orientar as Ouvidorias Jurisdicionadas do TCE/MT, quanto a importância do funcionamento e ações de suas Unidades.

#### **4.17. Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário**

Propor parceria com a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, visando a atualização da Carta de Serviços ao Usuário, contendo todos os serviços oferecidos pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso à sociedade, conforme estabelecido na Lei n.º 13.460/2017.

#### **4.18. Participar de eventos relacionados à Ouvidoria**

Considerando as inovações ocorridas nas matérias relacionadas à Ouvidoria, principalmente com o advento da Lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público) e a Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), bem como as adequações que estão sendo realizadas na Unidade para cumprimento as referidas leis, imprescindível a oferta de cursos de capacitação para servidores desta Ouvidoria.

## 5. CRONOGRAMA

SEQ.	AÇÃO	PRAZO
1	Aprimorar o atendimento das demandas da Ouvidoria e SIC	Dezembro/2021 (contínuo)
2	Definir e implantar metas e indicadores de desempenho - Serviço de Informação ao Cidadão	Abril/2021
3	Definir e implantar metas e indicadores de desempenho - Serviço de Informação ao Cidadão	Abril/2021
4	Definir e implantar metas e indicadores de desempenho – Satisfação dos Usuários quanto ao atendimento da Ouvidoria	Abril/2021
5	Realizar medições quadrimestrais das metas e indicadores: quanto ao prazo de atendimento das demandas da Ouvidoria, SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e à satisfação do usuário	Quadrimestrais Abril/2021 Agosto/2021 Dezembro/2021
6	Desenvolver e estabelecer Mapa de Responsabilidade da Unidade	Março/2021
7	Promover alteração da Resolução Normativa n.º 11/2017 – TP	Setembro/2021
8	Promover alteração da Instrução Normativa n.º 001/2009	Julho/2021
9	Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria-geral (Resolução Normativa n.º 08/2009)	Outubro/2021
10	Propor melhorias no sistema de recebimento de manifestações na Ouvidoria	Outubro/2021
11	Elaborar Cartilha da Ouvidoria-geral em linguagem cidadã	Novembro/2021
12	Promover capacitação interna dos servidores da Ouvidoria-geral	Dezembro/2021
13	Aderir e participar efetivamente da Rede de Ouvidorias da CGU (Controladoria Geral da União), prevista na Instrução Normativa OGU n.º 03/2019	Dezembro/2021
14	Delimitar ações para realizar efetiva cobrança do cumprimento dos prazos processuais que envolvem as Ouvidoria-geral, em conformidade com os normativos vigentes;	Dezembro/2021 (contínuo)
15	Desenvolver modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria do Tribunal com cidadãos	Maió/2021
16	Realizar ação de orientação e de indução ao funcionamento das Ouvidorias dos fiscalizados	Dezembro/2021
17	Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário	Dezembro/2021
18	Participar de eventos relacionados à Ouvidoria	Dezembro/2021 (contínuo)

## **6. CONCLUSÃO**

Este plano de ação encontra-se alinhado com as diretrizes estabelecidas no Plano Estratégico do TCE/MT 2020-2025 e com o Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas elaborado pela Associação dos Conselheiros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), de forma a buscar o comprometimento e a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria-geral.

Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, 12 de abril de 2021.

**ANTONIO JOAQUIM**  
Conselheiro Ouvidor-geral

**AMÉRICO SANTOS CÔRREA**  
Secretário Executivo da Ouvidoria-geral

**ANTÔNIO MORAES NETO**  
Responsável Técnico pelo recebimento  
e finalização de manifestações

**MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI MENDES**  
Responsável Técnico pelo controle de qualidade