



PLANO DE AÇÃO

Ano: 2022

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

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. FUNDAMENTO NORMATIVO	6
3. PROCEDIMENTO, OBJETIVOS, INDICADORES, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES	7
3.1. Atendimento das manifestações da Ouvidoria e do SIC.....	7
3.1.1. Modelos padrões de resposta.....	8
3.1.2. Monitorar o cumprimento de prazos internos	9
3.1.3. Buscar maior celeridade no atendimento das manifestações	9
3.1.4. Monitorar o cumprimento dos prazos das manifestações da Ouvidoria	9
3.2. Monitoramento dos indicadores de desempenho da Ouvidoria	10
3.2.1. Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria e SIC	10
3.2.2. Aferir o índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria	10
3.3. Estabelecer Mapa de Responsabilidade Interna.....	11
3.4. Relatórios.....	11
3.4.1. Aprimorar os relatórios de atividades da Ouvidoria-geral	11
3.4.2. Instituir o “Notícia Ouvidoria TCE-MT”	11
3.5. Propor alterações normativas	12
3.5.1. Propor alteração na Resolução Normativa n.º 11/2017-TP.....	12
3.5.2. Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria-geral (Resolução Normativa n.º 008/2009)	12
3.6. Sistemas informatizados	12

3.6.1.	Aprimorar o canal de Ouvidoria Online	12
3.6.2.	Propor adequações no sistema Control-P	12
3.6.3.	Propor inserção de novos filtros no <i>Business Intelligence</i> – Ouvidoria	
	13	
3.7.	Capacitações	13
3.7.1.	Promover capacitação interna dos servidores da Ouvidoria-geral .	13
3.7.2.	Participar de eventos relacionados a temática Ouvidoria	13
3.8.	Plano de ações educacionais.....	13
3.8.1.	Realizar ação de orientação e indução ao funcionamento das	
	Ouvidorias Jurisdicionadas.....	13
3.8.2.	Realizar oficinas com as Ouvidorias Jurisdicionadas	14
3.8.3.	Participar dos eventos do Democracia Ativa	14
3.9.	Atualizar Transparência Ativa.....	14
3.10.	Atualizar Carta de Serviços ao Usuário	14
3.11.	Atender a Carta de Compromissos aprovada no ENCO 2021.....	14
3.12.	Participar do grupo de trabalho IRB.....	15
3.13.	Propor aperfeiçoamento no controle das respostas das denúncias	
	encaminhadas aos Controles Internos	15
4.	CRONOGRAMA	16
	Propor alteração da Resolução Normativa n.º 11/2017-TP	16
5.	CONCLUSÃO	17

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-geral constitui um canal de interlocução entre o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso e o usuário, buscando expandir sua capacidade de participar da fiscalização dos atos e avaliar as ações da Administração Pública do Estado e dos Municípios de Mato Grosso, visando garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, impensoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência.

Por meio da Ouvidoria-geral do TCE-MT cidadãos, partidos políticos, associações, sindicatos, órgãos, entidades e sociedade em geral podem manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados pelo Órgão, buscar informações, denunciar irregularidades ou ilegalidades no âmbito da administração estadual ou municipal, bem como registrar solicitações, críticas, sugestões, elogios, reclamações e solicitação de informações do TCE-MT.

A Ouvidoria-geral, ao se apresentar sob a forma de um canal de comunicação direta, torna-se 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 TCE-MT, no exercício de 2022, em consonância com o Planejamento Estratégico TCE-MT 2020-2025, Resolução Normativa n.º 11/2021 - TP, 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).

2. 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 - TP (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;
- ✓ Resolução Normativa n.º 11/2021 -TP (Dispõe sobre as atribuições, organização, funcionamento e os procedimentos da Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso).

3. PROCEDIMENTO, OBJETIVOS, INDICADORES, METAS 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 procedural, da excelência operacional, promoção de ações da Ouvidoria-geral no âmbito do TCE-MT, bem como ações de orientação e indução ao funcionamento das Ouvidorias jurisdicionadas.

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

3.1. Atendimento das manifestações da Ouvidoria e do SIC

Buscar a excelência no atendimento das manifestações recebidas pela Ouvidoria-geral e nos pedidos recebidos por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), proporcionando ao usuário um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade, que valide as boas práticas implementadas por esta Corte de Contas.

3.1.1. Modelos padrões de resposta

Para a efetividade das boas práticas acima mencionadas, serão atualizados e desenvolvidos modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria-geral e o usuário, visando atender a mudança normativa advinda com a Resolução Normativa n.º 11/2021-TP, que contemplem dentre outros:

- ✓ Mensagem informando do recebimento da manifestação;
- ✓ Mensagem de prorrogação de prazo;
- ✓ Mensagem de pedido de complementação;
- ✓ Mensagem de encerramento por falta de complementação;
- ✓ Mensagem de reclassificação de manifestação;
- ✓ Mensagem de informe de encaminhamento de demandas a unidade competente;
- ✓ Crítica - Solicitação de complementação ao usuário;
- ✓ Crítica – Encaminhamento a unidade competente para análise;
- ✓ Crítica – Resposta conclusiva ao usuário;
- ✓ Elogio - Solicitação de complementação ao usuário;
- ✓ Elogio – Encaminhamento ao Presidente;
- ✓ Elogio - Encaminhamento a unidade competente para análise;
- ✓ Elogio - Resposta conclusiva ao usuário;
- ✓ Reclamação - Solicitação de complementação ao usuário;
- ✓ Reclamação - Encaminhamento a unidade competente para análise;
- ✓ Reclamação - Resposta conclusiva ao usuário;
- ✓ Solicitação - Solicitação de complementação ao usuário;
- ✓ Solicitação - Encaminhamento a unidade competente para análise;
- ✓ Solicitação - Resposta conclusiva ao usuário;
- ✓ Solicitação – Resposta sobre entendimento ou jurisprudência do TCE-MT;
- ✓ Sugestão - Solicitação de complementação ao usuário;
- ✓ Sugestão - Encaminhamento a unidade competente para análise;
- ✓ Sugestão - Resposta conclusiva ao usuário;
- ✓ SIC – Solicitação de complementação ao usuário;

- ✓ SIC – Encaminhamento ao Presidente;
- ✓ SIC – Resposta conclusiva ao usuário;
- ✓ Denúncia interna – Solicitação de complementação ao usuário;
- ✓ Denúncia interna – Encaminhamento ao Presidente;
- ✓ Denúncia interna – Resposta conclusiva ao usuário;
- ✓ Denúncia – Solicitação de complementação ao usuário;
- ✓ Denúncia – Competência de outro Órgão;
- ✓ Denúncia – Encaminhamento para unidade técnica;
- ✓ Denúncia – Resposta intermediária ao usuário;
- ✓ Denúncia – Resposta conclusiva ao usuário.

3.1.2. Monitorar o cumprimento de prazos internos

Em observância ao princípio da celeridade e cumprimento aos prazos internos da unidade, bem como visando proporcionar ao usuário o adequado atendimento de suas manifestações, a Ouvidoria-geral observará ao prazo para análise dos requisitos de recebimento e para informação do resultado ao usuário.

3.1.3. Buscar maior celeridade no atendimento das manifestações

Buscar maior envolvimento junto às unidades do Tribunal quanto ao cumprimento dos prazos atuais em vigor, conforme disciplinado na Lei n.º 13.460/2017 e na Resolução Normativa n.º 11/2021- TP, a fim de dar melhor retorno e satisfação ao usuário, sensibilizando a todos quanto ao atendimento de excelência.

3.1.4. Monitorar o cumprimento dos prazos das manifestações da Ouvidoria

Realizar o monitoramento dos prazos de resposta final ao usuário, de forma estruturada e sistêmica, com desenvolvimento de painel de acompanhamento de prazos e ferramenta de emissão de alerta no sistema Control-P, visando o acompanhamento dos prazos pelas unidades demandadas pela Ouvidoria.

3.2. Monitoramento dos indicadores de desempenho da Ouvidoria

3.2.1. Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria e SIC

Realizar medições quadrimestrais e anual do indicador de desempenho índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria e SIC, bem como das denúncias qualificáveis para o controle externo, com a finalidade de avaliar as ações da Ouvidoria no cumprimento de prazo de atendimento das manifestações e buscar melhorar o tempo de resposta.

3.2.2. Aferir o índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria

Realizar medições quadrimestrais e anual do indicador de desempenho índice 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.

Atividade 1: Contribuir para o aperfeiçoamento e a efetividade do controle social (Objetivo 2)

INDICADOR	INICIATIVAS	META
Percentual de denúncias qualificáveis para ao controle externo	Elevar o número de denúncias qualificáveis para o controle externo	57%
Percentual de chamados ao TCE-MT com encaminhamento comunicados ao manifestante no prazo	Garantir que os chamados tenham resposta final no prazo legal	60%

Atividade 2: Fortalecer a Gestão da Integridade Institucional (Objetivo 12)

INDICADOR	INICIATIVAS	META
Percentual de SIC com respostas aos interessados no prazo	Garantir que os SIC tenham resposta final no prazo legal	87%

Atividade 3: Assegurar a satisfação dos usuários da Ouvidoria

INDICADOR	INICIATIVAS	META

Percentual de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria-geral	Garantir que os usuários da Ouvidoria-geral avaliem o atendimento prestado pela unidade com nota 4 (muito bom) e nota 5 (excelente)	70%
---	---	-----

3.3. Estabelecer Mapa de Responsabilidade Interna

Desenvolver e estabelecer mapa de responsabilidade interna da Ouvidoria-geral para o exercício de 2022, contendo no mínimo as atividades, servidor (a) designado, responsabilidades, periodicidade e prazos.

3.4. Relatórios

3.4.1. Aprimorar os relatórios de atividades da Ouvidoria-geral

Aprimorar os relatórios de atividades da Ouvidoria-geral, com objetivo de demonstrar as atividades desenvolvidas e os resultados obtidos pela Ouvidoria-geral, contemplando a avaliação das metas e indicadores de desempenho implementados, bem como apontar falhas e sugerir melhorias a partir de sugestões recebidas.

3.4.2. Instituir o “Notícia Ouvidoria TCE-MT”

Instituir o “Notícia Ouvidoria” com objetivo de divulgar para o público interno e externo as ações da ouvidoria, os benefícios alcançados e os números decorrentes da atuação da Ouvidoria. A referida notícia deverá ser disponibilizada mensalmente, visando promover o desenvolvimento da democracia e a participação cidadã.

3.5. Propor alterações normativas

3.5.1. Propor alteração na Resolução Normativa n.º 11/2017-TP

Atualizar a Resolução Normativa n.º 11/2017 - TP, que disciplina sobre a sistemática de recebimento e apuração das denúncias no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, em consonância com o novo regimento interno do TCE-MT.

3.5.2. 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, incluir procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos e de atividades, visando regulamentar a padronização das atividades, procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria.

3.6. Sistemas informatizados

3.6.1. Aprimorar o canal de Ouvidoria Online

Propor melhorias no sistema de recebimento de manifestações da Ouvidoria-geral no site do TCE-MT, para atender as novas normativas em vigor.

3.6.2. Propor adequações no sistema Control-P

Propor melhorias no sistema Control-P no que tange ao recebimento de chamados, objetivando o aperfeiçoamento da triagem, encaminhamento as unidades competentes, envio de resposta ao usuário, adequação quanto a proteção dos dados, bem como aprimorar os dados para extração de relatórios estatísticos, atividades e de controle de prazos das atividades internas da Ouvidoria-geral.

3.6.3. Propor inserção de novos filtros no *Business Intelligence* – Ouvidoria

Propor melhorias no painel do BI com a inserção de novos filtros, visando auxiliar nos insumos para relatórios da Ouvidoria-geral, bem como aferição da medição dos indicadores sob responsabilidade da unidade, constante no Plano Estratégico do TCE-MT.

3.7. Capacitações

3.7.1. Promover capacitação interna dos servidores da Ouvidoria-geral

Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria-geral visando a atualização periódica para desempenharem com excelência as atividades da Unidade.

3.7.2. Participar de eventos relacionados a temática 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), Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e a Lei n.º 14.129/2021 (Lei do Governo Digital) 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.

3.8. Plano de ações educacionais

3.8.1. Realizar ação de orientação e indução ao funcionamento das Ouvidorias Jurisdicionadas

Coordenar juntamente com a Escola Superior de Contas, curso de certificação em Ouvidoria, com carga horária mínima de 80h, para servidores de Ouvidorias ou unidades responsáveis pelo recebimento de manifestações de usuários de serviços públicos, com objetivo de atender a 3^a fase do projeto Ouvidoria para todos.

3.8.2. Realizar oficinas com as Ouvidorias Jurisdicionadas

Realizar oficinas presenciais para tratar do funcionamento e adequação das Ouvidorias, a serem realizadas em até 6 (seis) municípios polos, com abrangência de todos os municípios mato-grossenses.

3.8.3. Participar dos eventos do Democracia Ativa

Participar com as atividades da Ouvidoria nos eventos Democracia Ativa a serem realizados pelo Tribunal de Contas no exercício de 2022.

3.9. Atualizar Transparência Ativa

Atualizar as perguntas e respostas frequentes da Ouvidoria e SIC, constantes no Portal da Transparência do TCE-MT.

3.10. Atualizar Carta de Serviços ao Usuário

Realizar atualizações periódicas da Carta de Serviços ao Usuário, no mínimo a cada seis meses.

3.11. Atender a Carta de Compromissos aprovada no ENCO 2021

Avaliar e atender a Carta de Compromissos das Ouvidorias, estabelecida no Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidoras dos Tribunais de Contas, ocorrido nos dias 28 e 29 de setembro de 2021.

3.12. Participar do grupo de trabalho IRB

Participar do grupo de trabalho do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa, sobre a temática Conselho de Usuários nos Tribunais de Contas do Brasil.

3.13. Propor aperfeiçoamento no controle das respostas das denúncias encaminhadas aos Controles Internos

Propor a Secretaria Geral de Controle Externo medidas de aperfeiçoamento no controle de respostas das denúncias encaminhadas para análise do Controle Interno.

4. CRONOGRAMA

SEQ.	AÇÃO	PRAZO
1	Modelos padrões de resposta	Abril
2	Monitorar o cumprimento de prazos internos	Janeiro - Dezembro
3	Buscar maior celeridade no atendimento das manifestações	Janeiro - Dezembro
4	Monitorar o cumprimento dos prazos das manifestações da Ouvidoria	Janeiro - Dezembro
5	Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria e SIC	Quadrimestral Anual
6	Aferir o índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria	Quadrimestral Anual
7	Estabelecer Mapa de Responsabilidade Interna	Março
8	Aprimorar os relatórios de atividades da Ouvidoria-geral	Janeiro - Dezembro
9	Instituir o Boletim Ouvidoria	Quadrimestral Anual
10	Propor alteração da Resolução Normativa n.º 11/2017-TP	Janeiro - Julho
11	Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria-geral (Resolução Normativa n.º 008/2009)	Janeiro - Setembro
12	Aprimorar o canal de Ouvidoria Online	Janeiro - Dezembro
13	Propor adequações no sistema Control-P	Janeiro - Julho
14	Propor inserção de novos filtros no Business Intelligence – Ouvidoria	Janeiro - Julho
15	Promover capacitação interna dos servidores da Ouvidoria-geral	Janeiro - Dezembro
16	Participar de eventos relacionados a temática Ouvidoria	Janeiro - Dezembro
17	Realizar ação de orientação e indução ao funcionamento das Ouvidorias Jurisdicionadas	Janeiro - Dezembro
18	Realizar oficinas nas Ouvidorias Jurisdicionadas	Janeiro - Dezembro
19	Participar dos eventos do Democracia Ativa	Janeiro – Dezembro
20	Atualizar Transparência Ativa	Abril
21	Atualizar Carta de Serviços ao Usuário	Semestral
22	Atender a Carta de Compromissos aprovada no ENCO 2021	Julho
23	Coordenar grupo de trabalho IRB	Janeiro - Dezembro
24	Propor aperfeiçoamento no controle das respostas das denúncias encaminhadas aos Controles Internos	Setembro

5. 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, 16 de fevereiro de 2022.

ANTONIO JOAQUIM
Conselheiro Ouvidor-geral

AMÉRICO SANTOS CÔRREA
Secretário Executivo da Ouvidoria-geral