



Processo n.º: 58.365-0/2021

Interessado: TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO

Assunto: Dispõe sobre as atribuições, organização, funcionamento e os procedimentos da Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

Relator Nato: Conselheiro Presidente GUILHERME ANTONIO MALUF

Sessão de Julgamento: 23-11-2021 – Tribunal Pleno (Por Videoconferência)

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.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 99 da Lei Complementar nº 269/2007 (Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso), artigo 21, inciso XXVIII e artigo 117 da Resolução nº 14/2007 (Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso);

Considerando a Resolução Conjunta ATRICON-Ccor nº 2, de 06 de agosto de 2014, que aprovou as Diretrizes de Controle Externo relacionadas à temática “Ouvidorias: instrumentos de interação dos Tribunais de Contas do Brasil com a sociedade”;

Considerando a necessidade de atualização de normas e procedimentos da Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, frente à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;

Considerando a Nota Técnica nº 02/2018 da ATRICON (Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil), que dispôs sobre o normativo em questão;

Considerando a publicação da ATRICON do manual “Ouvidorias dos Tribunais de Contas: o aprimoramento de suas atividades”;

Considerando a vigência da Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;



Considerando a necessidade de salvaguardar a identidade do usuário de serviços públicos que oferece manifestações aos órgãos e entidades da Administração Pública, com a finalidade de proteger a identidade do demandante e garantir o tratamento adequado aos elementos de identificação do mesmo;

Considerando os objetivos 2, 10 e 12, bem como os indicadores estratégicos 6, 7, 27 e 36 do Planejamento Estratégico TCE-MT 2020-2025;

Considerando a necessidade de desenvolver instrumentos e mecanismos hábeis que confiram agilidade e transparência aos trabalhos e ações desenvolvidas pela Corte de Contas;

Considerando o papel fundamental da Ouvidoria-geral como canal de comunicação do usuário com o TCE-MT; e,

Considerando que a colaboração da sociedade é imprescindível, também, para o aprimoramento das atividades exercidas pelo TCE-MT.

RESOLVE:

CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA

Seção I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução Normativa tem por objetivo regulamentar as atribuições, organização, funcionamento e os procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria- geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

Art. 2º A Ouvidoria-geral constitui um canal de interlocução entre o usuário e o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, 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.

Art. 3º Para fins desta Resolução Normativa, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço da Ouvidoria-geral deste Tribunal;



~~II - manifestação: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), solicitação, reclamação, sugestão, elogio, crítica, denúncia e denúncia interna;~~

~~II - manifestação: solicitação, reclamação, sugestão, elogio, crítica, denúncia e comunicação de irregularidade; ([Redação dada pelo artigo 39 da Resolução Normativa nº 20/2022 – PP](#))~~

~~III - chamado: manifestação encaminhada pelo usuário à Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas, podendo ser classificado, quanto a sua natureza, em Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), solicitação, reclamação, sugestão, elogio, crítica, denúncia ou denúncia interna, recebendo uma numeração própria;~~

~~IV - protocolo Ouvidoria: chamado que cumpre os requisitos de recebimento, sendo protocolado e encaminhado para análise da unidade competente. Será classificado como Denúncia, Denúncia Interna, Demais Assuntos – Ouvidoria ou Serviço de Informação ao Cidadão – (SIC);~~

~~IV - protocolo Ouvidoria: chamado que cumpre os requisitos de recebimento, sendo protocolado e encaminhado para análise da unidade competente, sendo classificado como Denúncia, Comunicação de Irregularidade, Demais Assuntos – Ouvidoria ou Serviço de Informação ao Cidadão – (SIC); ([Redação dada pelo artigo 39 da Resolução Normativa nº 20/2022 – PP](#))~~

~~V - decisão administrativa final: ato pelo qual o Tribunal de Contas manifesta acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de atendimento do pedido; e,~~

~~VI - unidade competente: unidade responsável pela prestação de serviço no âmbito do Tribunal de Contas, que detêm competência institucional ou de gestão, afeta ao tema objeto da manifestação.~~

~~VII - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): canal virtual disponibilizado aos usuários para a solicitação de acesso a informações públicas do Tribunal de Contas, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011 e a Resolução Normativa nº 12/2012 – TP. ([Redação dada pelo artigo 39 da Resolução Normativa nº 20/2022 – PP](#))~~

Art. 4º A Ouvidoria-geral tem como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

~~I - atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à administração Pública;~~



II - acompanhar a prestação dos serviços da Unidade, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor o aperfeiçoamento na prestação dos serviços da Unidade;

IV - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

V - receber as manifestações advindas de cidadãos, partidos políticos, associações, sindicatos, órgãos ou entidades, registrando-as em sistema informatizado próprio e tomando as providências que o caso exigir;

VI - informar ao usuário os resultados de suas manifestações encaminhadas ao Tribunal de Contas, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, consequentemente, a aproximação do TCE-MT com a sociedade e o exercício do controle social;

VII - organizar cadastro dos usuários da Ouvidoria-geral, de maneira a permitir, observada a autorização destes, quando da utilização dos canais disponíveis para manifestação ou na aplicação de pesquisas de satisfação, o envio de relatório resumido de atividades da unidade, medida a ser realizada com objetivo de promover o desenvolvimento da democracia e a participação cidadã;

VIII - elaborar relatório de atividades da Unidade; e,

IX - contribuir para melhoria da gestão pública.

Seção II - DA ESTRUTURA

Art. 5º A Ouvidoria-geral, unidade integrante da estrutura organizacional do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, vinculada diretamente à Presidência, é dirigida por Conselheiro Ouvidor.

Art. 6º A Ouvidoria-geral possui estrutura física e de pessoal própria, distinta do Gabinete do Conselheiro Ouvidor.

Seção III - DO OUVIDOR



Art. 7º A função de Ouvidor-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso será exercida por um dos conselheiros em atividade que integram o Tribunal, a ser nomeado pelo conselheiro presidente, mediante prévia aprovação do Plenário, para um mandato de 02 (dois) anos.

Parágrafo único. Fica permitida a recondução para o cargo de Ouvidor-geral.

Art. 8º São responsabilidades do Ouvidor-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso:

I - defender e promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o usuário e o TCE-MT;

II - defender e representar internamente os direitos dos usuários dos serviços prestados pelo TCE-MT;

III - orientar os trabalhos da Ouvidoria-geral, assegurando uniformização, eficiência e coerência;

IV - aprovar o plano de ação anual da Ouvidoria-geral; e,

V - dar ciência ao Conselheiro Presidente, sempre que a unidade responsável pelo atendimento da manifestação se mantiver inerte e/ou não adotar medidas para cessar eventuais irregularidades nos prazos estipulados.

Seção IV - DA SECRETARIA EXECUTIVA DA OUVIDORIA-GERAL

Art. 9º Compete à Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460/2017;

II - orientar o usuário com relação à formulação de manifestações perante a Ouvidoria-geral;

III - receber, registrar, analisar e encaminhar as manifestações recebidas às unidades competentes do TCE-MT, para análise, manifestação e adoção de medidas necessárias;

IV - informar/responder ao usuário de forma clara, ágil e objetiva, quanto ao andamento e o resultado da manifestação encaminhada a Ouvidoria-geral, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e consequente aproximação da sociedade;



V - divulgar, perante a sociedade, as atribuições da Ouvidoria-geral, seus serviços e formas de acesso;

VI - zelar por suas instalações físicas, manter meios de comunicação eletrônica, postal, presencial e telefônica para recebimento e acompanhamento das manifestações, bem como canais para divulgação de informações e resultados da Ouvidoria-geral;

VII - acompanhar e requisitar da unidade responsável pela análise, às informações sobre as providências adotadas referentes às manifestações oriundas da Ouvidoria-geral;

VIII - manter dados atualizados com demonstrativo mensal, de acesso interno da Ouvidoria-geral, contendo o andamento das manifestações protocolizadas, encaminhadas para análise e providências das unidades competentes, com a respectiva data de encaminhamento e prazo regulamentado para a adoção de providências que a manifestação ensejar;

IX - conferir igualdade de tratamento às manifestações encaminhadas e conduzi-las com isenção, sigilo e imparcialidade;

X - elaborar relatório mensal para avaliação interna das manifestações encaminhadas às unidades competentes, até o dia 10 de cada mês, registrando em espaço próprio as providências solicitadas e dando ciência ao Ouvidor-geral;

XI - orientar, se for o caso, o usuário da Ouvidoria-geral sobre a possibilidade de formulação de Denúncia, Representação ou Consulta no TCE-MT, nos termos previstos no Regimento Interno;

XII - orientar a qual órgão ou entidade a manifestação deverá ser encaminhada, quando versar sobre matéria não afeta a competência do TCE-MT;

XIII - aprimorar ações de orientação e de indução ao funcionamento das Ouvidorias dos fiscalizados;

XIV - realizar, de forma periódica, pesquisas de satisfação, visando avaliar a prestação de serviço da Ouvidoria-geral;

XV - definir metodologias visando avaliar os indicadores de desempenho, quanto ao prazo de atendimento das manifestações e satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria-geral;

XVI - elaborar plano de ação anual, até o final do mês de fevereiro, contemplando as ações a serem desenvolvidas e, após aprovação do Conselheiro Ouvidor, encaminhar até o final do mês de março ao Conselheiro Presidente, bem como disponibilizar no Portal da Ouvidoria- geral;

XVII - elaborar e adotar na Unidade rotinas internas padronizadas;

XVIII - manter atualizado seu manual de procedimentos internos;



XIX - elaborar anualmente relatório de suas atividades, apontando eventuais falhas que necessitem de correção no período seguinte e sugerir melhorias na prestação dos serviços da Ouvidoria-geral; e,

XX - disponibilizar em seu Portal a Carta de Serviços ao Usuário, de forma atualizada.

Seção V - DOS SERVIDORES DA OUVIDORIA-GERAL

Art. 10 São responsabilidades do Secretário Executivo da Ouvidoria-geral:

I - realizar a análise das manifestações recebidas, podendo solicitar complementação de informações, no prazo de 15 dias, quando estas forem apresentadas pelo usuário de forma insuficiente, vaga, ampla ou genérica;

II - realizar arquivamento das manifestações, mediante delegação do Conselheiro Ouvidor, nas situações previstas no inciso I e quando forem constatados recebimentos de manifestações repetidas;

III - esclarecer dúvidas e auxiliar os usuários acerca dos serviços prestados pelo TCE-MT, atuando na prevenção e solução de conflitos;

IV - garantir que os usuários que realizarem manifestações identificadas, sejam informados sobre as providências adotadas pelo TCE-MT;

V - analisar os dados estatísticos das manifestações e seus encaminhamentos; VI - analisar os relatórios dos indicadores mensais, quadrimestrais e anuais;

VII - definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria-geral;

VIII - analisar os indicadores das pesquisas de satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria-geral;

IX - encaminhar relatórios quadrimestrais e anuais das atividades da Ouvidoria-geral ao Conselheiro Ouvidor;

X - coordenar a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) de que trata a Resolução Normativa nº 12/2012, zelando pelo cumprimento da Lei nº 12.527/2011;

XI - realizar a divulgação das atribuições da Ouvidoria-geral ao público em geral;

XII - coordenar e representar a Unidade em eventos internos e externos;



XIII - realizar intercâmbio de informações e de procedimentos com os demais Tribunais de Contas;

XIV - solicitar capacitação aos servidores da Ouvidoria-geral;

XV - gerenciar as matérias publicadas no Portal da Ouvidoria-geral; e,

XVI - desempenhar outras atribuições correlatas à Ouvidoria-geral, desde que designado pelo Conselheiro Ouvidor.

Art. 11 Compete aos servidores da Ouvidoria-geral:

I - realizar atendimento ao público interno e externo, prestando todo suporte necessário;

II - atender aos usuários que procurarem os serviços da Ouvidoria-geral, registrar em sistema próprio as informações narradas e classificar seu conteúdo para efeito de controle de dados e informações;

III - realizar análise das manifestações recebidas na Ouvidoria-geral, quando assim designado;

IV - elaborar informação das manifestações que preenchem os requisitos mínimos de recebimento, quando assim designado;

V - acompanhar o trâmite das manifestações;

VI - atualizar no sistema, o trâmite processual, para oportunizar ao interessado o acompanhamento das manifestações identificadas;

VII - receber correspondências e expedientes, observando, quando necessário, o devido registro em sistema próprio;

VIII - realizar pesquisas visando a definição do encaminhamento que será dado às manifestações recebidas, bem como para embasar estudos atinentes à unidade;

IX - orientar o usuário quanto ao procedimento de encaminhamento das manifestações, que não forem de competência da Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, aos órgãos competentes, quando assim designado;

X - elaborar e manter atualizado relatório estatístico mensal, quadrimestral e anual, por meio de acesso, classificação do chamado, assunto, qualificação dos autores da manifestação e por situação;

XI - elaborar e manter atualizado relatório estatístico mensal, quadrimestral e anual, quanto à pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria-geral; e,



XII - desempenhar outras atividades correlatas às atividades da Ouvidoria-geral, quando assim designado.

CAPÍTULO II - DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Seção I - DOS DIREITOS BÁSICOS

Art. 12 O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo a Ouvidoria-geral observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência, asseguradas em atendimento presenciais, as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

IX - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis;

X - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XI - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e,

XII - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 13 São direitos básicos do usuário:



I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X, do caput, do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527/2011, devendo ser analisado pela Presidência;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei nº 12.527/2011 e da Resolução Normativa nº 11/2012 – TP; e,

V - obtenção de informações precisas e de fácil acesso na Ouvidoria-geral, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a) horário de funcionamento da Unidade;
- b) serviços prestados e localização da Unidade;
- c) situação da tramitação das manifestações em que figure como interessado; e,
- d) locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Seção II - DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 14 São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e,

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços.

CAPÍTULO III - DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Seção I - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Art. 15 As manifestações passíveis de registro na Ouvidoria-geral, elencadas no inciso II, do artigo 3º desta Resolução Normativa, serão assim conceituadas:

I - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): solicitação de acesso a informações públicas do TCE-MT, em conformidade com a Lei n.º 12.527/2011 e a Resolução Normativa nº 12/2012 – TP;

II - solicitação: requerimento de esclarecimento, orientação ou providência vinculada a algum assunto específico, atinente à atuação e/ou funcionamento do Tribunal de Contas;

III - reclamação: manifestação de insatisfação, desagrado ou protesto sobre ação ou omissão do próprio TCE-MT ou de algum ente a ele jurisdicionado;

IV - sugestão: manifestação que visa à melhoria da prestação dos serviços do TCE- MT ou de algum ente a ele jurisdicionado;

V - elogio: demonstração de satisfação, reconhecimento ou apreço em face dos serviços prestados pelo TCE-MT ou por algum ente a ele jurisdicionado;

VI - crítica: manifestação sobre os serviços prestados pelo TCE-MT, seus servidores e/ou gestores públicos;

VII - ~~denúncia interna: manifestação sobre irregularidades verificadas na prestação de serviço do Tribunal de Contas, bem como de atos ilegais praticados por seus servidores ou membros; e,~~

VII - comunicação de irregularidade: manifestação encaminhada de forma anônima, feitas por pessoas não identificadas, ou que não cumprirem os requisitos de recebimento de denúncia, sobre irregularidades ou ilegalidades de atos e fatos da administração pública; **(Redação dada pelo artigo 39 da Resolução Normativa nº 20/2022 – PP)**

VIII - ~~denúncia: manifestação proposta por cidadão, partido político, sindicato ou associação, acerca de irregularidades praticadas pelo Tribunal de Contas, bem como por atos irregulares ou ilegais ou com indícios de ilegalidade ou irregularidades praticadas por servidores, gestores ou órgãos públicos jurisdicionados do Tribunal de Contas e denunciados por meio da Ouvidoria-geral, conforme disposto em norma própria.~~

VIII - denúncia: manifestação sobre matéria de competência do Tribunal, encaminhada por cidadão, partido político, sindicato ou associação, acerca de indícios de irregularidades ou ilegalidades praticadas por administrador, responsável ou interessado sujeito à sua jurisdição. **(Redação dada pelo artigo 39 da Resolução Normativa nº 20/2022 – PP)**



Seção II - DOS PROCEDIMENTO DE REGISTRO, RECEBIMENTO E ATENDIMENTO

Art. 16 O procedimento para registro, recebimento e atendimento das Denúncias será realizado conforme disciplinado em norma própria.

Art. 16 O procedimento para registro, recebimento, tramitação e apuração de Denúncia e Comunicação de Irregularidade será realizado conforme disciplinado em norma própria.
(Redação dada pelo artigo 39 da Resolução Normativa n.º 20/2022 – PP)

Art. 17 A Ouvidoria-geral receberá manifestações por meio do canal de Ouvidoria Online, correspondências, e-mail, disque Ouvidoria, telefone e presencialmente.

§ 1º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, por meio do canal de Ouvidoria Online.

§ 2º O atendimento realizado de forma verbal deverá ser registrado no sistema da Ouvidoria-geral com todas as informações narradas, por servidor da Unidade, que deverá realizar a leitura do texto transscrito, podendo o usuário manifestar a sua concordância ou indicar correções no que entender não estar fiel ao que foi falado.

§ 3º Nos atendimentos registrados por telefone e pessoalmente, deverá ser informado o número do chamado no momento do registro do atendimento.

§ 4º Será disponibilizado ao usuário meios para consultar o andamento de sua manifestação.

§ 5º O atendimento presencial, deve ser realizado em espaço reservado na Ouvidoria-geral, sendo realizado obrigatoriamente com a presença de dois servidores, para efeito de registro de testemunha do atendimento.

Art. 18 Os documentos físicos constantes das manifestações presenciais e das recebidas por correspondências, deverão ser digitalizados e inseridos no sistema, por servidor da Ouvidoria-geral.

Parágrafo único. Após adoção do procedimento descrito no caput, os documentos físicos serão devolvidos ao usuário, no caso de atendimento presencial, ou eliminados, no caso de correspondência.



Art. 19 A manifestação encaminhada à Ouvidoria-geral poderá ser registrada da seguinte forma:

- I - anônima;
- ~~II - identificada, sem solicitação de sigilo; e,~~
- II - identificada **(Redação dada pelo artigo 39 da Resolução Normativa n.º 20/2022 – PP)**
- ~~III - identificada, com solicitação de sigilo. (Revogado)~~

~~§ 1º A Ouvidoria-geral assegurará ao usuário, quando solicitado, a proteção de sua identidade por meio do sigilo de seus dados pessoais, que deverão ser protegidos com restrição de acesso nos termos do § 7º do artigo 10 da Lei nº 13.460/2017, do inciso I do § 1º do artigo 31 da Lei nº 12.527/2011, e da Lei nº 13.709/2018.~~

~~§ 1º A Ouvidoria-geral assegurará ao usuário, a proteção de sua identidade e de seus dados pessoais, que serão protegidos com restrição de acesso nos termos do § 7º do artigo 10 da Lei Federal nº 13.460/2017, do inciso I do § 1º do artigo 31 da Lei Federal nº 12.527/2011, e da Lei Federal nº 13.709/2018. (Redação dada pelo artigo 39 da Resolução Normativa n.º 20/2022 – PP)~~

~~§ 2º Os elementos de identificação referidos no parágrafo anterior alcançam o nome, endereço residencial, o número de telefone residencial ou de celular, a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas, o registro geral da carteira de identidade, a inscrição do título de eleitor, o estado civil, a filiação, a relação de dependentes e quaisquer outras informações que possam identificar o autor da manifestação.~~

~~§ 3º O encaminhamento de manifestações entre a Ouvidoria-geral e outras unidades observará o disposto na Lei n.º 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais.~~

~~§ 4º Serão aceitas manifestações anônimas para fins de prevenção a retaliações e represálias contra o usuário e promoção da integridade pública e do controle social.~~

~~§ 4º Serão aceitas manifestações anônimas para fins de prevenção a retaliações e represálias contra o usuário e promoção da integridade pública e do controle social, com exceção das Denúncias e Solicitações. (Redação dada pelo artigo 39 da Resolução Normativa n.º 20/2022 – PP)~~

Art. 20 Os procedimentos relativos à análise das manifestações, observarão os princípios da eficiência e celeridade, visando a sua efetiva resolução.



Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações identificadas, comprehende:

- I - recepção da manifestação na Ouvidoria-geral;
- II - emissão de comprovante de recebimento;
- III - análise obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e,
- V - ciência do resultado final ao usuário.

Art. 21 Compete a Ouvidoria verificar a correta classificação da manifestação, bem como verificar se estão presentes as informações suficientes para seu prosseguimento.

Art. 22 Após o registro e recebimento da manifestação, com a sua classificação em uma das modalidades mencionadas no artigo 15, e caso verificada a inviabilidade de informações por meio de consultas a sistemas e base de dados do Tribunal, será encaminhado a Unidade competente do Tribunal para análise, esclarecimentos ou providências, devendo a unidade prestar as informações ou comunicar as providências adotadas nos prazos estabelecidos nesta Resolução.

Parágrafo único. Caso a unidade demandada necessite repassar a manifestação a outra unidade, deverá ser observado o prazo limite originalmente estabelecido.

Art. 23 Na hipótese da manifestação tenha como destinatário outro órgão ou entidade jurisdicionada ou que a matéria não trate de competência do TCE-MT, a Ouvidoria-geral deverá indicar ao usuário a Instituição a qual poderá se reportar e a forma de encaminhar a sua manifestação.

Seção III - DA CRÍTICA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Art. 24 As manifestações que tratarem de crítica, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, que necessitarem de encaminhamento a outra unidade do TCE-MT, serão recepcionadas como Protocolo “Demais assuntos – Ouvidoria”.



Art. 25 A crítica recebida será encaminhada à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação, para conhecimento, manifestação e caso necessário adoção de providências.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva da crítica apresentada deverá conter a manifestação da unidade competente.

Art. 26 O elogio recebido será encaminhado ao Presidente ou a unidade que a matéria se vincula, que comunicará as providências adotadas à Ouvidoria-geral.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva do elogio deverá conter informação sobre o encaminhamento e científicação ao responsável pela atividade ou serviço público prestado, e à sua chefia imediata, se houver.

Art. 27 A reclamação recebida será encaminhada à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação, para conhecimento, manifestação e caso necessário adoção de providências.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva da reclamação apresentada deverá conter a manifestação da unidade competente.

Art. 28 A solicitação recebida será encaminhada à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação, para conhecimento e manifestação.

§ 1º A resposta conclusiva da solicitação deverá conter a manifestação da unidade competente.

§ 2º Quando a solicitação contiver pedido de orientação ou de esclarecimento sobre matéria referente à área de atuação do Tribunal ou à sua organização interna e depender exclusivamente do fornecimento de informações que constem dos sistemas e das bases de dados acessíveis às unidades do Tribunal, caso a Ouvidoria-geral tenha acesso, caberá a Unidade orientar ao seu usuário.

§ 3º Em se tratando de consulta sobre entendimento ou jurisprudência do Tribunal, caberá à Ouvidoria-geral orientar o usuário sobre a normatização aplicável à formalização de consulta, bem como sobre as ferramentas disponíveis para pesquisa de legislação e jurisprudência do Tribunal.



Art. 29 A sugestão recebida será encaminhada à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação, para conhecimento e manifestação.

§ 1º A manifestação da unidade competente indicará a possibilidade ou não de acatamento da sugestão e, quando for o caso, informará a forma e os prazos de sua adoção.

§ 2º A resposta conclusiva da sugestão deverá conter a manifestação da unidade competente.

Art. 30 Os pedidos de acesso à informação (SIC), formulados nos termos da Lei n.º 12.527/2011, serão recebidos e tratados pela Ouvidoria-geral nos termos da Resolução Normativa n.º 11/2012.

Art. 31 Em todos os casos, caberá à Ouvidoria-geral encaminhar ao seu usuário a resposta conclusiva à manifestação.

Seção IV - DA DENÚNCIA INTERNA

Art. 32 As manifestações que tratem de denúncia interna, serão recepcionadas como Protocolo “Denúncia interna”. ([Revogado](#))

Art. 33 A denúncia interna que versar sobre irregularidade praticadas por membros ou servidor do Tribunal, será encaminhada ao Presidente, que se for o caso, encaminhará ao Corregedor geral ou a Comissão de Ética, com as observações e providências que julgar necessárias, conforme disciplinado no inciso XXXIV, do artigo 21 do Regimento Interno. ([Revogado](#))

Parágrafo Único. A resposta conclusiva da denúncia interna apresentada deverá conter a manifestação da unidade competente. ([Revogado](#))

CAPÍTULO IV - DOS PRAZOS



Art. 34 A Ouvidoria-geral, poderá solicitar complementação de informações e/ou documentos ao usuário, a fim de subsidiar a análise e adoção de medidas pela unidade responsável, nos moldes delimitados no inciso I do artigo 10.

§ 1º O usuário deverá responder ao pedido de complementação no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

§ 2º Se o usuário não atender às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria-geral no prazo determinado, ficará sujeito à finalização da manifestação.

Art. 35 A manifestação poderá ser arquivada sumariamente pela Ouvidoria-geral, devendo comunicar o usuário, sempre que possível, nas seguintes situações:

I - não proceder com lealdade, urbanidade ou boa-fé;

II - não atender ao pedido de complementação no prazo determinado;

III - trazer conteúdo inapropriado;

IV - contiver palavras de baixo calão;

V - apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com manifestação anteriormente registrada; e,

VI - for manifestamente inconsistente.

Parágrafo único. Na hipótese prevista no inciso V, deverá ser comunicado ao usuário, o número do chamado que foi tratada a manifestação, bem como indicar o caminho para acompanhamento e ciência, sempre que possível.

Art. 36 A Ouvidoria-geral, em obediência aos princípios da celeridade, deverá encaminhar resposta final ao usuário, no prazo de 30 (trinta) dias, contados de seu recebimento, ressalvados os prazos específicos previstos pedidos de acesso à informação (SIC), que se encontram definidos em regulamentos próprios.

Parágrafo único. Para as demais manifestações de Ouvidoria, são fixados os seguintes prazos para tramitação interna:

I - 2 (dois) dias para a Ouvidoria-geral fazer análise dos requisitos de recebimento e tramitar a Unidade competente;

II - 25 (vinte e cinco) dias para as unidades competentes, informar as providências adotadas e encaminhar a Ouvidoria-geral;



~~III - 3 (três) dias para a Ouvidoria geral informar o resultado final ao usuário e promover o arquivamento.~~

Art. 36 A Ouvidoria-geral, em obediência aos princípios da celeridade, encaminhará resposta ao usuário, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados de seu recebimento, ressalvados os prazos que se encontram definidos em regulamentos próprios:

I - 2 (dois) dias úteis para a Ouvidoria-geral fazer análise dos requisitos de recebimento e tramitar a unidade competente;

II - 26 (vinte e seis) dias úteis para as unidades competentes, informar as providências adotadas e encaminhar a Ouvidoria-geral;

III - 2 (dois) dias úteis para a Ouvidoria-geral informar as providências adotadas ao usuário e proceder o registro em sistema. (**Redação dada pelo artigo 39 da Resolução Normativa n.º 20/2022 – PP**)

Art. 37 O prazo delimitado no artigo anterior, poderá ser prorrogado por igual período, desde que devidamente justificado a Ouvidoria-geral.

Art. 38 O descumprimento injustificado pela Unidades do Tribunal dos prazos fixados para resposta às manifestações oriundas da Ouvidoria, deverá ser comunicado pelo Conselheiro Ouvidor ao Presidente, para adoção das providências cabíveis, nos termos do inciso V do artigo 8º.

CAPÍTULO V - DO ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO

Art. 39 Nas situações de manifestações identificadas, a Ouvidoria-geral somente finalizará o chamado no momento em que for encaminhada a resposta final, via e-mail ao usuário.

Art. 40 Quando se tratar de manifestações anônimas, o chamado será finalizado após a adoção das medidas cabíveis pela unidade competente e inserção da informação no sistema que permite acompanhamento pelo usuário.



Art. 41 O atendimento insuficientemente registrado na Ouvidoria-geral e não complementado no prazo estabelecido no § 1º do artigo 34, será finalizado por ausência de interesse do manifestante.

Art. 42 A resposta apresentada pela unidade competente será encaminhada pela Ouvidoria-geral, em sua integralidade, ao usuário.

Art. 43 Quando a resposta final não puder ser realizada de imediato, deverá sempre que possível, ser informado o andamento da manifestação ao usuário, e quais as etapas necessárias para que esta resposta possa ser oferecida.

CAPÍTULO VI- DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Art. 44 A pesquisa de satisfação, mencionada no inciso XIV do artigo 9º, deverá avaliar os serviços prestados pela Ouvidoria-geral, contendo, no mínimo, os seguintes aspectos:

I - satisfação quanto ao atendimento/tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria-geral;

II - satisfação quanto ao prazo para resposta final da manifestação;

III - satisfação quanto à atuação do TCE-MT na solução da demanda.

Art. 45 A pesquisa deverá ser encaminhada no início e final do atendimento realizado pela Ouvidoria-geral.

CAPÍTULO VII- DOS RELATÓRIOS

Art. 46 A Ouvidoria-geral disponibilizará os seguintes relatórios em seu Portal:

I — relatório estatístico trimestral e anual; e, **(Revogado)**

II — relatório de atividades quadrimestral e anual. **(Revogado)**



Art. 46 A Ouvidoria-geral disponibilizará em seu Portal os relatórios de atividades quadrimestral e anual. ([Redação dada pelo artigo 39 da Resolução Normativa n.º 20/2022 – PP](#))

Art. 47 O relatório de atividades de que trata o inciso XIX, do artigo 9º, deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas; II - o assunto das manifestações;
- III - as providências adotadas pelo Tribunal de Contas;
- IV - o resultado da pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria-geral; e,
- V - o resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral durante o respectivo exercício.

Parágrafo único. O relatório de atividades deverá ser aprovado pelo Conselheiro Ouvidor e posteriormente encaminhado para conhecimento do Conselheiro Presidente, ao final, disponibilizado no Portal da Ouvidoria-geral.

CAPÍTULO VIII- PORTAL DA OUVIDORIA

Art. 48 Será mantido no portal do Tribunal na internet, em destaque, ícone de identificação visual da Ouvidoria-geral.

Parágrafo único. No Portal da Ouvidoria na internet, serão disponibilizados, no mínimo:

- I - horário de funcionamento para atendimento do público interno e externo;
- II - endereço e localização nas dependências do Tribunal;
- III - telefone e e-mail;
- IV - identificação do Conselheiro Ouvidor, do Secretário Executivo da Ouvidoria e dos servidores da Ouvidoria;
- V - tipos de manifestações recebidas; VI – legislações pertinente a Ouvidoria; VII – Manual de Rotina Interna;
- VIII - Carta de Serviços ao Usuário do Tribunal de Contas do Estado de MT;
- ~~IX – relatório estatístico e de atividades dos serviços prestados pela Ouvidoria a que se refere o art. 46, desta Resolução.~~



IX - relatório de atividades dos serviços prestados pela Ouvidoria a que se refere o art. 46, desta Resolução. ([Redação dada pelo artigo 39 da Resolução Normativa n.º 20/2022 – PP](#))

CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 49 Os documentos, protocolos e processos recebidos ou em trâmite nas unidades do Tribunal que guardem natureza de denúncia, elogio, reclamação, sugestão ou solicitação, nos termos desta Resolução, serão encaminhados à Ouvidoria-geral para análise e adoção de providências cabíveis.

Art. 49 Os documentos, protocolos e processos recebidos ou em trâmite nas unidades do Tribunal que guardem natureza de denúncia, comunicação de irregularidade, elogio, reclamação, sugestão ou solicitação, nos termos desta Resolução, serão encaminhados à Ouvidoria-geral para análise e adoção de providências cabíveis. ([Redação dada pelo artigo 39 da Resolução Normativa n.º 20/2022 – PP](#))

Art. 50 A Ouvidoria-geral e os respectivos canais de comunicação não receberão peças e documentos destinados à instrução de processos de controle externo, como resposta a termos de citação, de notificação ou de diligência, petição de interposição de recursos e pedido de revisão, documentos, memoriais, petições iniciais ou intercorrentes, pedidos de concessão de medidas cautelares, representações, nem ofícios destinados aos membros do Tribunal, devendo, nestes casos, ser informado ao usuário o disposto na legislação aplicável.

Art. 50 A Ouvidoria-geral e os respectivos canais de comunicação não receberão peças e documentos destinados à instrução de processos de controle externo, como resposta a termos de citação, de intimação ou de diligência, petição de interposição de recursos e pedido de revisão, documentos, memoriais, petições iniciais ou intercorrentes, pedidos de concessão de medidas cautelares, representações, nem ofícios destinados aos membros do Tribunal, devendo, nestes casos, ser informado ao usuário o disposto na legislação aplicável. ([Redação dada pelo artigo 39 da Resolução Normativa n.º 20/2022 – PP](#))

Art. 51º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário, em especial a Instrução Normativa n.º 001/2009.



Participaram da deliberação os Conselheiros JOSÉ CARLOS NOVELLI, VALTER ALBANO, WALDIR JÚLIO TEIS, DOMINGOS NETO e SÉRGIO RICARDO.

Presente, representando o Ministério Público de Contas, o Procurador-geral ALISSON CARVALHO DE ALENCAR.

Publique-se.

Sala das Sessões do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, em Cuiabá,
23 de novembro de 2021.

(assinaturas digitais disponíveis no endereço eletrônico: www.tce.mt.gov.br)

CONSELHEIRO GUILHERME ANTONIO MALUF – Relator Nato

Presidente

ALISSON CARVALHO DE ALENCAR

Procurador-geral de Contas