

OUVIDORIA-GERAL
TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

PLANO DE AÇÃO
2023



ANTONIO JOAQUIM
Conselheiro Ouvidor-Geral

COMPOSIÇÃO

CONSELHEIRO OUVIDOR-GERAL

Antonio Joaquim Moraes Rodrigues Neto

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA OUVIDORIA-GERAL

Américo Santos Corrêa

SERVIDORES

Antônio Moraes Neto

Magida Hammoud Monteiro Guimarães

Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes

Marta Meire da Costa Lima

Melissa Catalano Correa

COLABORADORES

Alexandra Massoli Rey Parrado

Edvaldo Ferreira Maciel

Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira

Michelle Cunha Rodrigues Rosa

Walter Aguiar Martins Junior

IDENTIDADE DA OUVIDORIA-GERAL

MISSÃO

Ser canal efetivo de manifestação do usuário no TCE-MT, promovendo e ampliando sua capacidade de participar da fiscalização de atos e ações da Administração Pública estadual e municipal.

NEGÓCIO

Controle social e acesso à informação.



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. FUNDAMENTO NORMATIVO	7
3. ATIVIDADES, OBJETIVOS, INDICADORES, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES	8
3.1. Atendimento das Manifestações da Ouvidoria e SIC	8
3.1.1. Buscar maior celeridade no atendimento e cumprimento do prazo das manifestações	8
3.1.2. Monitorar o cumprimento de prazos internos	9
3.1.3. Monitorar o julgamento dos processos oriundos da Ouvidoria-geral	9
3.2. Monitoramento das Ações da Ouvidoria-geral	9
3.2.1. Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta às manifestações	9
3.2.2. Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	10
3.2.3. Aferir o índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-geral	10
3.3. Alterações Normativas e Procedimentais	11
3.3.1. Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria-geral (Resolução Normativa n.º 008/2009)	11
3.3.2. Aprimorar e atualizar a Carta de Serviços ao Usuário	11
3.4. Relatórios	12
3.4.1. Aprimorar os relatórios de atividades da Ouvidoria-geral	12



3.5. Divulgação	12
3.5.1. Instituir campanha publicitária da Ouvidoria-geral	12
3.5.2. Instituir rotina de divulgação institucional	12
3.6. Capacitações	13
3.6.1. Promover capacitação interna dos servidores da Ouvidoria-geral	13
3.6.2. Participar de eventos relacionados a temática Ouvidoria-geral	13
3.7. Plano de Ações Educacionais	14
3.7.1. Aprimorar o Programa Ouvidoria para Todos	14
3.8. Transparência Pública	14
3.8.1. Atualizar Transparência Ativa	14
3.9. Ações em Apoio ao Instituto Rui Barbosa e ATRICON	15
3.10. Institucional	15
3.10.1. Propor grupos de trabalho	15
4. CRONOGRAMA	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, impessoalidade, 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 2023, em consonância com o Plano Estratégico de longo prazo do TCE-MT 2022-2027, Resoluções Normativas n.º 11/2021 e 20/2022, 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 Complementar n.º 752/2022 (Código de Processo de Controle Externo do Estado de Mato Grosso);
- 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);
- Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei n.º 9.883/2013 (Estabelece a função da Ouvidoria-geral do TCE-MT);
- 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);
- 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 TCE-MT);
- Resolução Normativa n.º 11/2021 (Dispõe sobre as atribuições, organização, funcionamento e os procedimentos da Ouvidoria-geral do TCE-MT);
- Resolução Normativa n.º 05/2022 (Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos - Lei n.º 13.460/2017 - no âmbito do TCE-MT);
- Resolução Normativa n.º 20/2022 (Regulamenta o recebimento, tramitação e apuração de denúncia e comunicação de irregularidade no âmbito do TCE-MT, altera dispositivos das Resoluções Normativas n.º 11/2021 e 05/2022 e dá outras providências);
- Portaria n.º 232/2022 (Aprova o plano estratégico de longo prazo do TCE-MT para o período de 2022 – 2027).



3. ATIVIDADES, OBJETIVOS, INDICADORES, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES

Com fundamento no conjunto de ações que compreendem a atuação desta 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, promoção de ações da Ouvidoria-geral no âmbito do TCE-MT, ações de orientação e indução ao funcionamento das Ouvidorias jurisdicionadas, bem como ações educacionais de fomento ao controle social e à transparência.

3.1. ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA E SIC

3.1.1. Buscar maior celeridade no atendimento e cumprimento do prazo das manifestações

Buscar maior envolvimento e sensibilização interna quanto ao cumprimento dos prazos atuais em vigor, conforme disciplinado nas Resoluções Normativas n.º 11/2021 e 20/2022, a fim de dar melhor retorno e satisfação ao usuário, sensibilizando a todos quanto ao atendimento de excelência.



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 o prazo para análise dos requisitos de recebimento e para informação do resultado ao usuário, em cumprimento às normativas que disciplinam prazos nesta unidade.

3.1.3. Monitorar o julgamento dos processos oriundos da Ouvidoria-geral

Realizar o monitoramento das Denúncias e Representações de Natureza Interna (oriundas de comunicações de irregularidades), pautadas para apreciação e julgamento do TCE-MT, visando informar ao manifestante.

OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2	
INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral	
INDICADOR	AÇÕES
Emissão de alerta quanto ao prazo de resposta às manifestações realizadas.	Emitir alerta quanto ao cumprimento do prazo de resposta, em observância as RNs n.º 11/2021 e 20/2022.
Garantir que as manifestações tenham atendimento inicial no prazo de 2 dias úteis e resposta final no prazo de 3 dias úteis.	Implementar rotina interna de monitoramento de prazos na unidade.
Comunicação ao manifestante quanto ao julgamento do processo.	Implementar rotina de monitoramento e comunicação dos processos relacionados a Ouvidoria-geral que estejam pautados para julgamento.

3.2. MONITORAMENTO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

3.2.1. Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta às manifestações de Ouvidoria

Realizar medições quadrimestrais e anual do índice de atendimento aos prazos de resposta às manifestações de Ouvidoria (comunicação de irregularidade, denúncia,



crítica, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), com a finalidade de avaliar as ações da Ouvidoria-geral no cumprimento de prazo de atendimento das manifestações e buscar melhorar o tempo de resposta.

3.2.2. Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Realizar medições quadrimestrais e anual do índice de atendimento aos prazos de resposta aos pedidos de informação oriundos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), com a finalidade de avaliar as ações da Ouvidoria-geral no cumprimento de prazo de atendimento e buscar melhorar o tempo de resposta.

3.2.3. Aferir o índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-geral

Realizar medições quadrimestrais e anual do índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-geral, com a finalidade de avaliar a satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Unidade, para que, com base nessa avaliação, buscar melhorar o nosso desempenho.

OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2		
INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral		
INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual de manifestações de Ouvidoria-geral com encaminhamento comunicados ao manifestante no prazo.	Monitorar o atendimento à meta estabelecida, via sistema informatizado, garantindo que as manifestações de Ouvidoria-geral tenham resposta final no prazo legal estabelecido nas RN n.º 11/2021 e 20/2022.	60%
Percentual de SIC com respostas aos solicitantes no prazo.	Monitorar o atendimento à meta estabelecida, via sistema informatizado, garantindo que os SICs tenham resposta final no prazo legal estabelecido na RN n.º 12/2012.	88%



Percentual de satisfação do usuário quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria-geral.	Monitorar atendimento à meta estabelecida, por meio das respostas realizadas aos questionários de satisfação, garantindo que os usuários da Ouvidoria-geral avaliem o atendimento prestado pela unidade com nota 4 (muito bom) e nota 5 (excelente).	50%
--	--	-----

3.3. ALTERAÇÕES NORMATIVAS E PROCEDIMENTAIS

3.3.1. 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 e a Carta Compromisso do ENCO 2022, devendo abranger, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das manifestações quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo de resposta, elaboração de relatórios estatísticos e elaboração de relatórios com proposição de melhoria.

3.3.2. Aprimorar e atualizar a Carta de Serviços ao Usuário

Definir estrutura de ferramenta tecnológica para implementação da Carta de Serviços ao Usuário de forma eletrônica, bem como realizar a identificação, diagnóstico e padronização das informações relacionadas aos serviços prestados por esta Corte de Contas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2		
INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral		
INDICADOR	AÇÕES	META
Manual de procedimentos e rotinas internas atualizado.	Atualizar o manual de procedimentos e rotinas internas, aperfeiçoando a gestão dos fluxos de trabalhos da unidade.	100%



Carta de Serviços atualizada.	Realizar projeto e apresentar ao Conselheiro Presidente.	100%
-------------------------------	--	------

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 Unidade, contemplando a avaliação das metas e indicadores de desempenho implementados, bem como apontar falhas e sugerir melhorias a partir de sugestões recebidas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2		
INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral		
INDICADOR	AÇÕES	META
Relatórios de atividades atualizados e publicados	Atualizar e publicar os relatórios de atividades da Ouvidoria-geral, constantes na RN n.º 11/2021.	100%

3.5. DIVULGAÇÃO

3.5.1. Instituir campanha publicitária da Ouvidoria-geral

Instituir campanha publicitária permanente para divulgar os canais de manifestação, eventos específicos e peças publicitárias de apoio relacionadas à Ouvidoria-geral.

3.5.2. Instituir rotina de divulgação institucional

Disponibilizar relatórios estatísticos e de atividades, bem como selecionar assuntos e temas de destaque para produção de comunicação institucional para o TCE-MT.



OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2	
INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral	
INDICADOR	AÇÕES
Divulgação das atividades da Ouvidoria-geral realizada.	Encaminhar e monitorar plano de ação das divulgações a serem realizadas quanto as atividades de Ouvidoria-geral.

3.6. CAPACITAÇÕES

3.6.1. Promover capacitação interna dos servidores da Ouvidoria-geral

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

3.6.2. Participar de eventos relacionados a temática Ouvidoria-geral

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-geral.

OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2		
INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral		
INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual de servidores capacitados.	Capacitar os servidores da Ouvidoria-geral.	100%



3.7. PLANO DE AÇÕES EDUCACIONAIS

3.7.1. Aprimorar o Programa Ouvidoria para todos

Realizar o evento Ouvidoria Day, no dia 16 de março, data em que se comemora o Dia do Ouvidor, tendo como público-alvo as Ouvidorias Jurisdicionadas do TCE-MT, com carga horária mínima de 4 horas.

Instituir o Projeto “Tricotando sobre Ouvidoria”, com reuniões trimestrais online, objetivando fortalecer a integração entre as Ouvidorias dos Órgãos Jurisdicionados e a Ouvidoria-geral do TCE-MT.

Propor a área de controle externo do TCE-MT que inclua em seu planejamento anual, a fiscalização das Ouvidorias Jurisdicionadas, contemplando no mínimo os critérios constantes na Nota Técnica n.º 02/2021.

OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2		
INICIATIVA: Implementar o Programa Ouvidoria para todos		
INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual do Programa Ouvidoria-geral para todos realizado	Realizar evento Ouvidoria Day, no dia 16 de março, em alusão ao Dia do Ouvidor. Instituir e realizar o Projeto “Tricotando sobre Ouvidoria”. Propor a inclusão no planejamento anual de fiscalização das Ouvidorias no exercício de 2023.	100%

3.8. TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

3.8.1. Atualizar Transparência Ativa

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



OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2		
INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral		
INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual de perguntas e respostas frequentes atualizadas.	Atualizar perguntas e respostas frequentes da Ouvidoria-geral e SIC no Portal Transparência.	100%

3.9. AÇÕES EM APOIO AO INSTITUTO RUI BARBOSA E ATRICON

Participar das reuniões e atividades do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa, com vistas ao aprimoramento da atuação e das atividades das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

Participar das reuniões e atividades da Atricon, em observância a convites ou designação, relacionadas às atividades de Ouvidoria-geral.

3.10. INSTITUCIONAL

3.10.1. Propor grupos de trabalho

Propor a criação de grupo de trabalho no âmbito do TCE-MT, para tratar da regulamentação do conselho de usuários, em consonância com a Resolução Normativa n.º 05/2022 e Comunicação Interna n.º 45/2023/GABPRES, oriunda do Conselheiro Presidente.

Propor a criação de grupo de trabalho no âmbito do TCE-MT para tratar da avaliação continuada dos serviços prestados pelas unidades do TCE-MT, em consonância com a Resolução Normativa n.º 05/2022.



4. CRONOGRAMA

SEQ.	AÇÃO	PRAZO
1	Buscar maior celeridade no atendimento e cumprimento do prazo das manifestações.	Março a Dezembro de 2023.
2	Monitorar o cumprimento de prazos internos.	Janeiro a Dezembro de 2023.
3	Monitorar o julgamento dos processos oriundos da Ouvidoria-geral.	Março a Dezembro de 2023.
4	Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta às manifestações de Ouvidoria.	Quadrimestral Anual
5	Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.	Quadrimestral Anual
6	Aferir o índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-geral.	Quadrimestral Anual
7	Atualizar o manual de procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria-geral (Resolução Normativa n.º 008/2009).	Agosto de 2023.
8	Aprimorar e atualizar a Carta de Serviços ao Usuário.	Novembro de 2023.
9	Aprimorar os relatórios de atividades da Ouvidoria-geral.	Julho de 2023.
10	Instituir campanha publicitária da Ouvidoria-geral.	Fevereiro a Dezembro de 2023.
11	Instituir rotina de divulgação institucional.	Fevereiro a Dezembro de 2023.
12	Promover capacitação interna dos servidores da Ouvidoria-geral.	Janeiro a Dezembro de 2023.
13	Participar de eventos relacionados a temática Ouvidoria.	Janeiro a Dezembro de 2023.
14	Aprimorar o Programa Ouvidoria para todos.	Março a Dezembro de 2023.
15	Atualizar Transparência Ativa.	Março de 2023.
16	Ações em apoio ao Instituto Rui Barbosa e Atricon.	Janeiro a Dezembro de 2023.
17	Propor grupos de trabalho.	Março de 2023.



5. CONCLUSÃO

Este plano de ação encontra-se alinhado com as diretrizes estabelecidas no Plano Estratégico do TCE/MT 2022-2027, 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, 13 de fevereiro de 2023.

ANTONIO JOAQUIM
Conselheiro Ouvidor-geral

AMÉRICO SANTOS CÔRREA
Secretário Executivo da Ouvidoria-geral

