

**OUVIDORIA-GERAL**  
TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

**PLANO DE AÇÃO  
2023**



**ANTONIO JOAQUIM**  
Conselheiro Ouvidor-Geral

**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 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

## OUVIDORIA-GERAL DO TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

Conselheiro Ouvidor Antonio Joaquim

Disque-Ouvidoria: 0800-647-2001 - (65) 3613-7128/ 7664

E-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br



## 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**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO</b>  | <b>6</b>  |
| <b>2. FUNDAMENTO NORMATIVO</b>  | <b>7</b>  |
| <b>3. ATIVIDADES, OBJETIVOS, INDICADORES, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES</b>  | <b>8</b>  |
| <b>3.1. Atendimento das Manifestações da Ouvidoria e SIC</b>  | <b>8</b>  |
| 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         |
| <b>3.2. Monitoramento das Ações da Ouvidoria-geral</b>  | <b>9</b>  |
| 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        |
| <b>3.3. Alterações Normativas e Procedimentais</b>  | <b>11</b> |
| 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        |
| <b>3.4. Relatórios</b>  | <b>12</b> |
| 3.4.1. Aprimorar os relatórios de atividades da Ouvidoria-geral   | 12        |



|  |           |
|--|-----------|
| <b>3.5. Divulgação</b>   | <b>12</b> |
| 3.5.1. Instituir campanha publicitária da Ovidoria-geral             | 12        |
| 3.5.2. Instituir rotina de divulgação institucional                  | 12        |
| <b>3.6. Capacitações</b>   | <b>13</b> |
| 3.6.1. Promover capacitação interna dos servidores da Ovidoria-geral | 13        |
| 3.6.2. Participar de eventos relacionados a temática Ovidoria-geral  | 13        |
| <b>3.7. Plano de Ações Educacionais</b>                              | <b>14</b> |
| 3.7.1. Aprimorar o Programa Ovidoria para Todos                      | 14        |
| <b>3.8. Transparência Pública</b>                                    | <b>14</b> |
| 3.8.1. Atualizar Transparência Ativa                                 | 14        |
| <b>3.9. Ações em Apoio ao Instituto Rui Barbosa e ATRICON</b>        | <b>15</b> |
| <b>3.10. Institucional</b>   | <b>15</b> |
| 3.10.1. Propor grupos de trabalho                                    | 15        |
| <b>4. CRONOGRAMA</b>   | <b>16</b> |
| <b>5. CONCLUSÃO</b>  | <b>17</b> |



## **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, imparcialidade, 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 procedural, 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 transparéncia.

#### **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.<sup>º</sup> 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.

| <b>OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2</b>  |  |
|--|--|
| <b>INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral</b>   |  |
| <b>INDICADOR</b>   | <b>AÇÕES</b>   |
| 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.

| <b>OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2</b>   |  |             |
|---|--|-------------|
| <b>INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral</b>  |  |             |
| <b>INDICADOR</b>  | <b>AÇÕES</b>   | <b>META</b> |
| 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.

| <b>OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2</b>                                |  |             |
|--|--|-------------|
| <b>INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral</b> |  |             |
| <b>INDICADOR</b>   | <b>AÇÕES</b>   | <b>META</b> |
| 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.

| <b>OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2</b>                                |  |             |
|--|--|-------------|
| <b>INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral</b> |  |             |
| <b>INDICADOR</b>   | <b>AÇÕES</b>   | <b>META</b> |
| 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 Ovidoria-geral**

| INDICADOR  | AÇÕES   |
|--|---|
| Divulgação das atividades da Ovidoria-geral realizada. | Encaminhar e monitorar plano de ação das divulgações a serem realizadas quanto as atividades de Ovidoria-geral. |

**3.6. CAPACITAÇÕES****3.6.1. Promover capacitação interna dos servidores da Ovidoria-geral**

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

**3.6.2. Participar de eventos relacionados a temática Ovidoria-geral**

Considerando as inovações ocorridas nas matérias relacionadas à Ovidoria, 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 Ovidoria-geral.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2****INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ovidoria-geral**

| INDICADOR                             | AÇÕES                                      | META |
|---------------------------------------|--|------|
| Percentual de servidores capacitados. | Capacitar os servidores da Ovidoria-geral. | 100% |



**3.7. PLANO DE AÇÕES EDUCACIONAIS****3.7.1. Aprimorar o Programa Ovidoria para todos**

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

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

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

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

**3.8. TRANSPARÊNCIA PÚBLICA****3.8.1. Atualizar Transparência Ativa**

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



**OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2****INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvindoria-geral**

| INDICADOR   | AÇÕES   | META |
|---|---|------|
| Percentual de perguntas e respostas frequentes atualizadas. | Atualizar perguntas e respostas frequentes da Ouvindoria-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, Ouvindorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa, com vistas ao aprimoramento da atuação e das atividades das Ouvindorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

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



# OUVIDORIA-GERAL DO TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

Conselheiro Ouvidor Antonio Joaquim

Disque-Ouvidoria: 0800-647-2001 - (65) 3613-7128/ 7664

E-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br



## 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<br>Anual        |
| 5    | Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.              | Quadrimestral<br>Anual        |
| 6    | Aferir o índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-geral.                                    | Quadrimestral<br>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 Ovidoria-geral.

Ovidoria-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 Ovidoria-geral**

