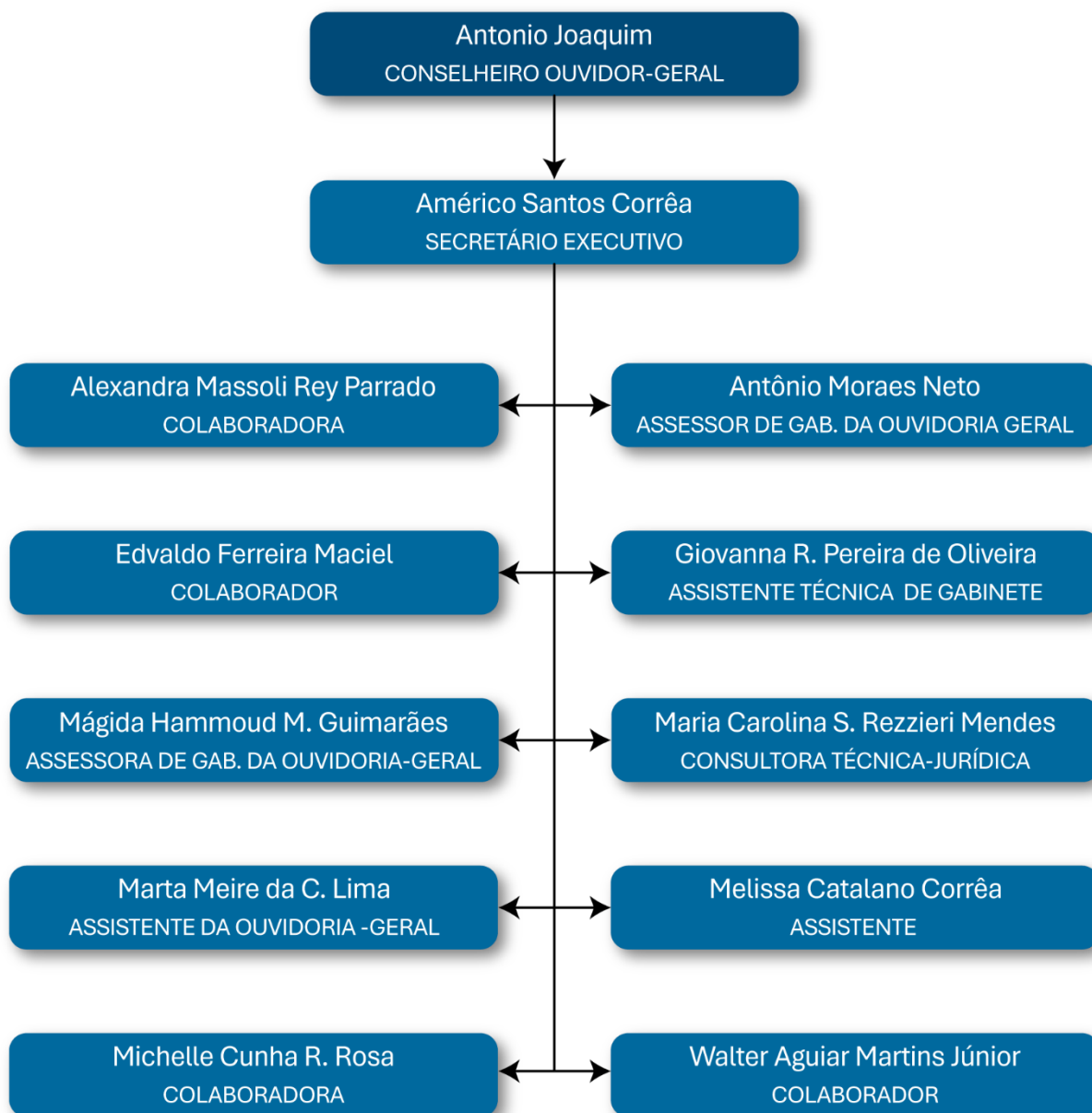


PLANO DE AÇÃO

Referência: 2024



COMPOSIÇÃO



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 de Ouvidoria e SIC	8
3.1.1. Monitorar o cumprimento de prazos	8
3.1.2. Propor sensibilização interna	8
3.1.2. Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta às manifestações de Ouvidoria	9
3.1.3. Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	9
3.1.4. Aferir o índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-geral	9
3.2. Programa Ouvidoria para todos	10
3.3.1. Promover o evento Ouvidoria Day	10
3.3.2. Promover os encontros Tricotando sobre Ouvidoria	10
3.3.3. Propor estratégia de fiscalização das Ouvidorias Jurisdicionadas	10
3.3. Projetos de estímulo ao Controle Social	11
3.3.1. Implementar e executar o Programa Ouvidoria Ativa: Promovendo o Controle Social	11
3.4. Alterações procedimentais	13
3.4.1. Desenvolver e implementar a Carta de Serviços ao Usuário Eletrônica	13
3.4.2. Disponibilizar canal para recebimento de denúncias de assédio moral e sexual	13



3.4.3. Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria-geral (Resolução Normativa n.º 008/2009)	13
3.4.4. Atualizar Resoluções Normativas	13
3.4.5. Propor expedição de portarias	14
3.5. Relatórios	14
3.5.1. Aprimorar os relatórios de atividades da Ouvidoria-geral	14
3.6. Divulgação	15
3.6.1. Propor campanha publicitária da Ouvidoria-geral	15
3.6.2. Propor rotina de divulgação institucional	15
3.7. Capacitações	15
3.7.1. Promover capacitação interna dos servidores da Ouvidoria-geral	15
3.7.2. Participar de eventos relacionados a temática Ouvidoria	15
3.8. Ações em Apoio ao Instituto Rui Barbosa e Atricon	16
3.9. Institucional	16
3.9.1. Propor grupos de trabalho	16
4. CRONOGRAMA	17
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 Mato-grossenses, 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, nos termos do § 2º, do artigo 74 da Constituição da República Federativa do Brasil e artigo 54 da Constituição Estadual de Mato Grosso e demais normativos que regulamenta as atividades da unidade.

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 a serem desenvolvidas pela Ouvidoria-geral, no exercício de 2024, 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, 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) e com a Carta Compromisso das Ouvidorias elaborada no Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas 2023 (ENCCO).



2. FUNDAMENTO NORMATIVO

- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (art. 74, § 2º);
- Constituição do Estado de Mato Grosso (art. 54);
- 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 a busca constante da excelência no atendimento às demandas de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, projetos a serem desenvolvidos e implementados durante o exercício, assegurando que a Ouvidoria do TCE-MT seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade mato-grossense.

3.1. ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E SIC

3.1.1. Monitorar o cumprimento de prazos

Realizar o monitoramento de forma frequente ao cumprimento dos prazos atuais em vigor, conforme disciplinado nas Resoluções Normativas n.º 12/2012, 11/2021 e 20/2022, a fim de dar melhor retorno e satisfação ao usuário.

3.1.2. Promover sensibilização interna

Promover sensibilização interna quanto ao atendimento de excelência na prestação de serviço do TCE-MT aos cidadãos que utilizam os canais da Ouvidoria-geral.



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

Realizar por meio dos relatórios de atividades as 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.

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

Realizar por meio dos relatórios de atividades as medições quadrimestrais e anual do índice de atendimento aos prazos de resposta aos pedidos de informação recepcionados por meio 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.

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

Realizar por meio dos relatórios de atividades as medições quadrimestrais e anual do índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-geral, com a finalidade de avaliar a satisfação inicial e final do usuário sobre o atendimento prestado pela Unidade, para que, com base nessa avaliação, buscar melhorar o desempenho da unidade.

OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2		
INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral		
INDICADOR	AÇÕES	META
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 12/2012, 11/2021 e 20/2022.	100%
Promover sensibilização interna.	Realizar visitas as unidades do TCE-MT, visando promover a sensibilização interna quanto as manifestações recepcionadas na Ouvidoria-geral.	100%



Percentual de manifestações de Ouvidoria 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.	89%
Percentual de satisfação inicial e final 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).	60%

3.2. PROGRAMA OUVIDORIA PARA TODOS

3.2.1. Promover o evento Ouvidoria Day

Realizar o evento Ouvidoria Day, em comemoração ao Dia do Ouvidor, tendo como público-alvo as Ouvidorias Jurisdicionadas do TCE-MT, com carga horária mínima de 4 (quatro) horas.

3.2.2. Promover os encontros Tricotando sobre Ouvidoria

Realizar quatro encontros do 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.

3.2.3. Propor estratégia de fiscalização das Ouvidorias Jurisdicionadas

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 TCE-MT n.º 02/2021 e Nota Técnica do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB n.º 001/2023.

OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2		
INICIATIVA: Implementar o Programa Ouvidoria para todos		
INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual do Programa Ouvidoria-geral para todos realizado.	<p>Realizar evento Ouvidoria Day em alusão ao Dia do Ouvidor.</p> <p>Realizar quatro encontros do Projeto “Tricotando sobre Ouvidoria”.</p> <p>Propor estratégia de fiscalização das Ouvidorias no exercício de 2024.</p>	100%

3.3. PROJETOS DE ESTÍMULO AO CONTROLE SOCIAL

3.3.1. Implementar e executar o Programa Ouvidoria Ativa: Promovendo o Controle Social

Promover e estimular o controle social, buscando divulgar, difundir e ampliar o conhecimento sobre o TCE-MT e o uso dos seus canais de comunicação para a ativa participação de cidadãos e demais públicos legitimados para exercitar o controle social dos entes jurisdicionados, por meio das manifestações recepcionadas na Ouvidoria-geral.

O programa prevê quatro projetos, sendo eles:

3.3.1.1. Projeto Presença ativa

Participar em todos os eventos promovidos e/ou recepcionados pelo TCE-MT em seus espaços físicos, bem como, sempre que possível e conforme planejamento de atividades, em eventos organizados pelas demais entidades públicas e da sociedade civil, com finalidade de divulgação dos canais de comunicação da Ouvidoria-geral do TCE-MT.



3.3.1.2. Projeto Acolhimento positivo

Planejar e receber grupos de cidadãos, segmentos da sociedade civil organizada e entes constitucionais de controle e participação cidadã (conselhos de políticas públicas, associações, sindicatos, agremiações partidárias, legitimados para apresentação de denúncias), em visitas solicitadas, agendadas e/ou articuladas ao TCE-MT, com finalidade de promoção, orientação e capacitação sobre a missão da instituição e divulgação dos canais de comunicação.

3.3.1.3. Projeto Busca ativa

Planejar e realizar visitas articuladas e programadas a entes da sociedade civil organizada, entes constitucionais de controle e participação cidadã (conselhos de políticas públicas, associações, sindicatos, agremiações partidárias, legitimados para apresentação de denúncias, universidades, escolas, entes sociais de interesse público, conselhos profissionais) com finalidade de estimular o controle social por meio do acionamento do TCE-MT.

3.3.1.4. Projeto Articulação propositiva

Contribuir na capacitação e treinamento de Ouvidorias estaduais e municipais, com planejamento e recepção de grupos de servidores dessas unidades em ambiente interno da Ouvidoria-geral, com finalidade de fortalecer as Ouvidorias Públicas e a rede de controle.

OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2		
INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral		
INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual do Programa Ouvidoria Ativa: promovendo o controle social realizado.	Implementar os quatro projetos do referido programa.	100%



3.4. ALTERAÇÕES PROCEDIMENTAIS

3.4.1. Desenvolver e implementar a Carta de Serviços ao Usuário Eletrônica

Desenvolver e implementar em parceria com a Secretaria Executiva da Tecnologia da Informação uma Carta de Serviços ao Usuário dinâmica e intuitiva, hospedada em uma plataforma web facilmente atualizável, fornecendo descrições claras, precisas e facilmente acessíveis dos serviços oferecidos pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE-MT).

3.4.2. Disponibilizar canal para recebimento de denúncias de assédio moral e sexual

Definir a Ouvidoria-geral como canal de recebimento de denúncias de assédio moral e sexual ocorridos no ambiente institucional, garantindo o sigilo às partes durante o processamento da respectiva apuração.

O referido projeto deverá ser realizado em parceria com a Corregedoria-geral, uma vez que a unidade possui competência regimental para apuração das respectivas manifestações.

3.4.3. Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria-geral

Atualizar o manual de procedimentos e rotinas internas, visando atender as alterações normativas e a Carta Compromisso do ENCCO 2023, 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.

3.4.4. Atualizar Resoluções Normativas

Atualizar as Resoluções Normativas n.º 11/2021 e 20/2022, visando abranger as atribuições relacionadas aos projetos de estímulo ao controle social e recebimento de denúncias de assédio sexual e moral.



3.4.5. Propor expedição de portarias

Propor ao Gabinete da Presidência expedição de portaria, atribuindo responsabilidades à Ouvidoria-geral para recepção de grupos de cidadãos e demais legitimados para acionamento do TCE-MT.

OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2		
INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral		
INDICADOR	AÇÕES	META
Desenvolver e implementar a Carta de Serviços ao Usuário Eletrônica.	Realizar projeto e apresentar ao Conselheiro Presidente.	100%
Disponibilizar canal para recebimento de denúncias de assédio moral e sexual no ambiente institucional.	Realizar e implementar projeto em parceria com a Corregedoria-geral.	100%
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%
Resoluções Normativas atualizadas.	Atualizar as Resoluções Normativas n.º 11/2021 e 20/2022.	100%
Portaria propostas.	Expedir comunicação interna propondo a expedição de portaria.	100%

3.5. RELATÓRIOS

3.5.1. Aprimorar os relatórios de atividades da Ouvidoria-geral

Aprimorar os relatórios de atividades quadrimestral e anual 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 quadrimestrais e anual, constantes na RN n.º 11/2021.	100%



3.6. DIVULGAÇÃO

3.6.1. Propor campanha publicitária da Ouvidoria-geral

Propor a Secretaria de Comunicação Social a realização de campanha publicitária permanente para divulgar os canais de manifestação, eventos específicos e peças publicitárias de apoio relacionadas à Ouvidoria-geral.

3.6.2. Propor rotina de divulgação institucional

Propor em parceria com a Secretaria de Comunicação Social calendário de campanhas institucionais para divulgação de temas de interesse público relevantes às Ouvidorias Públicas e ao exercício da cidadania e do controle social, em conformidade com a Nota Técnica do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa n.º 001/2023.

OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2		
INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-geral		
INDICADOR	AÇÕES	META
Divulgação das atividades da Ouvidoria-geral realizada.	Encaminhar e monitorar plano de ação das divulgações a serem realizadas quanto as atividades de Ouvidoria-geral.	100%

3.7. CAPACITAÇÕES

3.7.1. Promover capacitação interna dos servidores da Ouvidoria-geral

Promover a capacitação anual dos servidores e colaboradores 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-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%

3.8. AÇÕES EM APOIO AO INSTITUTO RUI BARBOSA E ATRICON

Participar das reuniões, atividades e grupos de trabalho 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.

3.9. INSTITUCIONAL

3.9.1. Propor grupos de trabalho

Propor ao Gabinete da Presidência 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 as diretrizes constantes no Manual de orientações técnicas para a criação do Conselho de Usuários nos Tribunais de Contas.

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	Monitorar o cumprimento de prazos	Fevereiro a Dezembro
2	Promover sensibilização interna	Fevereiro a Abril
3	Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta às manifestações de Ouvidoria	Quadrimestral Anual
4	Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	Quadrimestral Anual
5	Aferir o índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-geral	Quadrimestral Anual
6	Promover o evento Ouvidoria Day	Março
7	Promover os encontros Tricotando sobre Ouvidoria	Trimestral
8	Propor estratégia de fiscalização das Ouvidorias Jurisdicionadas	Abril
9	Instituir e executar o Programa Ouvidoria Ativa: Promovendo o Controle Social	Abril a Dezembro
10	Desenvolver e implementar a Carta de Serviços ao Usuário Eletrônica	Março a Dezembro
11	Disponibilizar canal para recebimento de denúncias de assédio moral e sexual	Fevereiro a Maio
12	Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria-geral	Setembro a Dezembro
13	Atualizar Resoluções Normativas	Março
14	Propor expedição de portarias	Março
15	Aprimorar os relatórios de atividades da Ouvidoria-geral	Abril a Dezembro
16	Propor campanha publicitária da Ouvidoria-geral	Fevereiro a Dezembro
17	Propor rotina de divulgação institucional	Fevereiro a Dezembro
18	Promover capacitação interna dos servidores da Ouvidoria-geral	Fevereiro a Dezembro
19	Participar de eventos relacionados a temática Ouvidoria	Fevereiro a Dezembro
20	Propor grupos de trabalho	Março



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, 7 de fevereiro de 2024.

ANTONIO JOAQUIM

Conselheiro Ouvidor-geral

AMÉRICO SANTOS CORRÊA

Secretário Executivo da Ouvidoria-geral

