

OUVIDORIA-GERAL

PLANO DE AÇÃO 2025



COMPOSIÇÃO

Conselheiro Ouvidor-Geral

Antonio Joaquim

Secretário Executivo da Ouvidoria-Geral

Américo Santos Corrêa

Assessores

Antonio Moraes Neto

Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira

Mágida Hammoud Monteiro Guimarães

Maria Carolina Silva Rezzieri Mendes

Marta Meire da Costa Lima

Melissa Catalano Corrêa

Colaboradores

Pricyla Sterza Carvalho

Michelle Cunha Rodrigues Rosa

Rosiney Aparecida Ferreira

Walter Aguiar Martins Júnior

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.	Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta às manifestações de Ouvidoria	8
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
3.2.1.	Promover o evento Ouvidoria Day.....	10
3.2.2.	Promover os encontros Tricotando sobre Ouvidoria.....	10
3.2.3.	Realizar atualização cadastral das Ouvidorias	10
3.2.3.1.	Executar o Projeto Presença Ativa	10
3.2.3.2.	Implementar o Projeto Articulação propositiva: Visitas técnicas	11
3.3.	ALTERAÇÕES PROCEDIMENTAIS	11
3.3.1.	Desenvolver e implementar a Carta de Serviços ao Usuário Eletrônica	11
3.3.2.	Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria-Geral.....	11
3.4.	RELATÓRIOS	12
3.4.1.	Elaborar relatórios de atividades	12
3.5.	CAPACITAÇÕES	13
3.5.1.	Promover capacitação interna dos servidores da Ouvidoria-Geral	13

3.5.2.	Promover capacitação sobre noções básicas de inteligência artificial ..	13
3.5.3.	Participar de eventos relacionados a temática Ouvidoria	13
3.6.	AÇÕES EM APOIO AO INSTITUTO RUI BARBOSA E ATRICON	13
4.	CRONOGRAMA	14
5.	CONCLUSÃO	15

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE-MT) desempenha um papel fundamental como canal de interlocução entre o órgão e a sociedade, fortalecendo a participação cidadã na fiscalização da Administração Pública estadual e municipal. Sua missão é assegurar transparência e garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência.

Por meio da Ouvidoria-Geral, cidadãos, partidos políticos, associações, sindicatos e demais entidades podem expressar opiniões sobre os serviços prestados pelo TCE-MT, solicitar informações, denunciar irregularidades, registrar solicitações, apresentar críticas, sugestões, elogios e reclamações. Essa atuação está respaldada no § 2º do artigo 74 da Constituição Federal, no artigo 54 da Constituição Estadual de Mato Grosso e em normativas específicas que regulamentam suas atividades.

Ao se consolidar como um canal de comunicação direta, a Ouvidoria-Geral promove a democracia participativa, permitindo que a sociedade exerça seu direito de exigir um serviço público eficiente, ágil e transparente. Além disso, contribui para o aprimoramento da gestão pública ao validar e incentivar boas práticas administrativas.

Diante desse papel estratégico, o presente Plano de Ação estabelece as diretrizes e iniciativas que serão implementadas pela Ouvidoria-Geral no exercício de 2025. As ações planejadas estão alinhadas ao Plano Estratégico do TCE-MT (2022-2027), às Resoluções Normativas nº 11/2021 e 20/2022, às diretrizes da Atricon, aos critérios do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-QATC) e à Carta Compromisso das Ouvidorias, elaborada no Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas (ENCCO) 2024.

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);
- Resolução Normativa n.º 6/2024 PP (Altera os incisos II e IV do art. 3º; §§ 2º e 4º do art. 19; os arts. 32 e 33; e o parágrafo único do art. 36 e acrescenta o inciso IX ao art. 15 e o § 5º ao art. 19, todos da Resolução Normativa nº 11/2021-TP; altera o art. 34 e o § 1º do art. 35 da Resolução Normativa nº 20/2022 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 universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria serão priorizadas neste Plano de Ação, relativo ao exercício de 2025, as ações consideradas essenciais para manter a excelência no atendimento dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, que desponta como unidade de interação permanente com a sociedade e promotor do controle social e da transparência.

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 por meio de controle diário do cumprimento dos prazos processuais, conforme disciplinado nas Resoluções Normativas n.º 12/2012, 11/2021, 20/2022 e 06/2024 a fim de dar melhor retorno e satisfação ao usuário.

3.1.2. 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.

3.1.3. 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.

3.1.4. 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
Emitir alerta quanto ao prazo de resposta às manifestações realizadas.	Realizar alerta quanto ao cumprimento do prazo de resposta, em observância as RNs n.º 12/2012, 11/2021 e 20/2022.	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.	70%
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.	90%
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

Para celebrar o Dia do Ouvidor, em atendimento aos compromissos firmados junto ao Instituto Rui Barbosa - IRB, por intermédio do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social, em Carta Compromisso, realizar o evento Ouvidoria Day, nos dias 20 e 21 de março, de forma presencial, visando estimular a divulgação das ações das Ouvidorias, discutir, refletir e fomentar a implementação das Ouvidorias nos entes jurisdicionados e o seu papel nas instituições públicas, destacando este importante instrumento de controle social e sua contribuição para o fortalecimento da democracia, através da participação social.

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. Realizar atualização cadastral das Ouvidorias

A atualização cadastral das Ouvidorias do Estado e dos municípios de Mato Grosso é uma ação essencial para garantir uma comunicação eficaz entre o TCE-MT e os ouvidores municipais e estaduais. Diante das recentes trocas de gestão, torna-se necessário revisar e atualizar os registros de contato, assegurando que as informações estejam corretas e acessíveis.

Essa iniciativa visa fortalecer a articulação institucional e ampliar a participação das Ouvidorias locais em projetos estratégicos, especialmente no Projeto "Tricotando sobre Ouvidoria", que busca promover a capacitação e a troca de experiências entre os profissionais da área.

3.2.3.1. Executar o Projeto Presença Ativa

Participar de todos os eventos promovidos e 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.

3.2.3.2. Implementar o Projeto Articulação propositiva: Visitas técnicas

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: Implementar o Programa Ouvidoria para todos		
INDICADOR	AÇÕES	META
Percentual do Programa Ouvidoria-Geral para todos realizado.	<p>Realizar evento presencial Ouvidoria Day em alusão ao Dia do Ouvidor.</p> <p>Realizar quatro encontros do Projeto “Tricotando sobre Ouvidoria”.</p> <p>Realizar atualização cadastral das Ouvidorias.</p> <p>Participar de todos os eventos que a Ouvidoria estiver inserida na matriz de responsabilidade da Escola Superior de Contas.</p> <p>Realizar capacitação mensal de forma presencial, recebendo até 10 Ouvidorias em visita técnica.</p>	100%

3.3. ALTERAÇÕES PROCEDIMENTAIS

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

Desenvolver e implementar em parceria com a Secretaria Executiva da Tecnologia da Informação e a Secretaria de Comunicação Social 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).

3.3.2. 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 2024, 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.

O Manual de Procedimentos terá por escopo ser um instrumento de orientação na execução das atribuições pertinentes aos trabalhos realizados pela Ouvidoria, objetivando uniformizar seus procedimentos, orientar as equipes nos momentos de transição administrativa e, principalmente, contribuir para o aperfeiçoamento dos processos administrativos 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%
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%

3.4. RELATÓRIOS

3.4.1. Elaborar relatórios de atividades

Elaborar e divulgar por intermédio do site deste Tribunal, para conhecimento da sociedade em geral, dando transparência e publicidade dos atos e dos resultados obtidos pela Ouvidoria de Contas.

Documento que demonstre as atividades desenvolvidas no exercício de 2025, com demonstração dos resultados obtidos pela Ouvidoria-Geral com base nas metas e nos indicadores de desempenho propostos.

Serão realizados 3 relatórios quadrimestrais e 1 relatório anual.

OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2		
INICIATIVA: Aprimorar os procedimentos da Ouvidoria-Geral		
INDICADOR	AÇÕES	META
Relatórios de atividades feitos e publicados	Realizar 3 relatórios de atividades quadrimestrais e o relatório anual e dar publicidade na página da Ouvidoria.	100%

3.5. CAPACITAÇÕES

3.5.1. Promover capacitação interna dos servidores da Ouvidoria-Geral

Promover a capacitação anual dos servidores e colaboradores da Ouvidoria-Geral, visando a atualização periódica sobre os procedimentos e legislação relacionada as atividades desenvolvidas pelo setor.

3.5.2. Promover capacitação sobre noções básicas de inteligência artificial

A modernização dos serviços públicos exige que os servidores estejam preparados para compreender e utilizar novas tecnologias. Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral do TCE-MT promoverá uma capacitação interna sobre noções básicas de Inteligência Artificial (IA), voltada exclusivamente aos servidores do setor.

3.5.3. 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%

3.6. 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.

4. CRONOGRAMA

SEQ.	AÇÃO	PRAZO
1	Monitorar o cumprimento de prazos	Fevereiro a Dezembro
2	Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta às manifestações de Ouvidoria	Quadrimestral Anual
3	Aferir o índice de atendimento aos prazos de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	Quadrimestral Anual
4	Aferir o índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-Geral	Quadrimestral Anual
5	Promover o evento Ouvidoria Day	Março
6	Promover os encontros Tricotando sobre Ouvidoria	Trimestral
7	Realizar atualização cadastral das Ouvidorias	Março
8	Executar o Projeto Projeto Presença Ativa	Março a Dezembro
9	Implementar o Projeto Articulação propositiva: Visitas técnicas	Abril a Dezembro
10	Desenvolver e implementar a Carta de Serviços ao Usuário Eletrônica	Abril a Dezembro
11	Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria-geral	Maio a Agosto
12	Elaborar relatórios de atividades	Abril a Dezembro
13	Promover capacitação interna dos servidores da Ouvidoria-geral	Março a Dezembro
14	Promover capacitação sobre noções básicas de inteligência artificial	Abril
15	Participar de eventos relacionados a temática Ouvidoria	Fevereiro a Dezembro

5. CONCLUSÃO

O Plano de Ação da Ouvidoria-Geral do TCE-MT para o exercício de 2025 reflete o compromisso institucional com a transparência, a participação cidadã e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados. As diretrizes e iniciativas aqui estabelecidas estão alinhadas às normativas vigentes e aos objetivos estratégicos do Tribunal, visando fortalecer o papel da Ouvidoria como um canal essencial de interlocução entre a sociedade e a administração pública.

A implementação das ações previstas contribuirá para o aprimoramento da gestão das manifestações recebidas, o fortalecimento da rede de Ouvidorias municipais e estaduais, a modernização dos processos internos e a capacitação dos servidores para desafios emergentes, como o uso de novas tecnologias.

Dessa forma, espera-se que as medidas adotadas ao longo do ano resultem em uma Ouvidoria mais acessível, eficiente e proativa, consolidando seu papel na promoção do controle social e na fiscalização da administração pública.

Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, 10 de março de 2025.

ANTONIO JOAQUIM
Conselheiro Ouvidor-geral

AMÉRICO SANTOS CORRÊA
Secretário Executivo da Ouvidoria-geral