

PORTARIA Nº 110/2025

(DOC TCE-MT de 4.11.2025)

Regulamenta o Portal de *Internet* do TCE-MT, dispondo sobre diretrizes de segurança, acessibilidade, transparência, uso institucional e conformidade com o Programa Nacional de Transparência Pública.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, com fulcro no inciso XXIV do artigo 27 da Resolução Normativa nº 16, de 14 de dezembro de 2021 (Regimento Interno do Tribunal de Contas de Mato Grosso),

CONSIDERANDO a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da *Internet* no Brasil;

CONSIDERANDO o Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 2016, que regulamenta a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da *Internet*), para tratar das hipóteses admitidas de discriminação de pacotes de dados na *internet* e de degradação de tráfego, indicar procedimentos para guarda e proteção de dados por provedores de conexão e de aplicações, apontar medidas de transparência na requisição de dados cadastrais pela administração pública e estabelecer parâmetros para fiscalização e apuração de infrações;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que institui o Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), como canal de acesso aos dados públicos pela sociedade;

CONSIDERANDO o que dispõe o Decreto Federal nº 7.724, de 16 de maio de 2021, que regulamenta a Lei nº 12.527/2011, especificamente no que tange à publicidade ativa e ao acesso à informação;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

CONSIDERANDO as orientações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), especialmente as constantes do Guia Orientativo “Cookies e

Proteção de Dados Pessoais”, que trata da coleta e tratamento de dados por meio de cookies e tecnologias similares;

CONSIDERANDO as disposições da Resolução Normativa nº 22/2023, que institui a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso;

CONSIDERANDO as disposições da Política de Cookies, objeto da Portaria n.º 109/2023 e dos Termos de Uso dos Sites do TCE-MT, objeto do Anexo V, da Instrução Normativa n.º 08/2023, que dispõe sobre a Política de Governança de Tecnologia da Informação no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, especialmente no que se refere à disponibilização da Carta de Serviços ao Cidadão e que determina que as manifestações serão dirigidas à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e, a Resolução Normativa n.º 05/2022 que regulamentou a referida lei no âmbito desta Corte de Contas;

CONSIDERANDO o Decreto nº 9.637/2018, que Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e seu regulamento pelo Decreto nº 7.724/2012 e a Resolução Normativa TCE-MT nº 12/2012, que regulamentou normas e procedimentos da LAI no TCE-MT;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - LBI), que trata da acessibilidade nos sítios de órgãos públicos;

CONSIDERANDO as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web - WCAG 2.1 - do W3C e as boas práticas descritas no Guia de Boas Práticas para Acessibilidade Digital;

CONSIDERANDO a Norma Complementar nº 08/GT POSIC/AEB, adaptada à realidade do TCE-MT;

CONSIDERANDO a Resolução ATRICON nº 09/2018, que aprova as diretrizes de controle externo relacionadas à temática "Transparência dos Tribunais de Contas e dos Jurisdicionados";

CONSIDERANDO a adesão deste Tribunal de Contas ao Acordo Plurilateral de Cooperação Técnica nº 03/2022, formalizado entre a Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil, o Instituto Rui Barbosa, o Conselho Nacional de Presidentes dos Tribunais de Contas, a Associação Brasileira de Tribunais de Contas dos Municípios, os Tribunais de Contas do Brasil e o Conselho Nacional de Controle Interno, tendo como objeto a promoção de ações voltadas à ampliação da transparência das informações produzidas e/ou custodiadas pelo Poder Público, em especial, por meio do Programa Nacional de Transparência Pública; e

CONSIDERANDO as obrigações constantes na Cartilha do Plano Nacional de Transparência Pública - PNTP e a adesão institucional ao respectivo pacto,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Objeto

Art. 1º Estabelecer diretrizes para a estruturação, manutenção, atualização, segurança, acessibilidade e transparência do Portal de *Internet* do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - TCE-MT, disponível no endereço eletrônico: <https://www.tce.mt.gov.br/>, com o propósito de promover a excelência na comunicação pública, o acesso à informação e a padronização da apresentação de conteúdos, em conformidade com os padrões do governo eletrônico.

Finalidade

Art. 2º O Portal do TCE-MT é instrumento oficial de divulgação institucional, de prestação de contas à sociedade, de acesso à informação e de promoção da cidadania, devendo observar os princípios da eficiência, transparência e integridade.

§ 1º O Portal deverá ser atualizado regularmente, garantindo a disponibilidade de informações claras, precisas e em conformidade com as legislações vigentes, promovendo a contínua prestação de serviço público digital de qualidade.

§ 2º O portal deverá priorizar a comunicação com o cidadão e com os jurisdicionados ao TCE-MT.

§ 3º O Portal poderá disponibilizar versão bilíngue (português e inglês e/ou espanhol) de informações institucionais, visando à transparência internacional e à inclusão de usuários estrangeiros.

CAPÍTULO II

RESPONSABILIDADE E GESTÃO

Comitê Gestor de Conteúdo

Art. 3º Fica instituído o Comitê Gestor de Conteúdo do Portal de *Internet* do TCE-MT, com a finalidade de definir diretrizes, padronizar procedimentos e promover a atualização, qualidade e integridade das informações publicadas.

Art. 4º O Comitê será composto pelos seguintes membros permanentes:

- I - Secretário-Geral da Presidência;
- II - Secretário-Geral de Controle Externo;
- III - Secretário-Geral de Processos e Julgamento;
- IV - Secretário de Planejamento, Integração e Coordenação;
- V - Secretário de Comunicação Social;
- VI - Secretário Executivo de Tecnologia da Informação;
- VII - Secretário Executivo de Administração;
- VIII - Secretário Executivo de Gestão de Pessoas;
- IX - Consultor Jurídico Geral;
- X - Secretário da Ouvidoria-Geral.

Parágrafo único. A presidência do comitê será exercida pelo Secretário-Geral da Presidência e a sua substituição seguirá a ordem indicada acima, cabendo-lhe convocar as reuniões ordinárias e extraordinárias, articular os encaminhamentos e promover a integração das unidades envolvidas.

Art. 5º Compete ao Comitê Gestor de Conteúdo:

- I - deliberar sobre a estrutura e os conteúdos estratégicos do Portal;
- II - definir fluxos editoriais e responsabilidades por áreas temáticas;
- III - promover a integração entre unidades técnicas e administrativas quanto à comunicação digital;
- IV - propor melhorias relativas à acessibilidade, usabilidade, transparência e linguagem institucional;
- V - avaliar periodicamente o desempenho do Portal com base em métricas e relatórios técnicos;
- VI - recomendar à Presidência ajustes normativos e operacionais pertinentes;

VII - garantir o uso de taxonomia padronizada e políticas de metadados, para organização e recuperação eficiente das informações.

Parágrafo único. O Comitê reunir-se-á, no mínimo, a cada 90 (noventa) dias, mediante convocação do seu Presidente, podendo convidar representantes de outras unidades técnicas, quando a pauta envolver temas específicos de sua área de atuação, garantindo abordagem multidisciplinar nas decisões editoriais e tecnológicas.

Competências da SETI

Art. 6º Compete à Secretaria Executiva de Tecnologia da Informação - SETI:

I - garantir a operação técnica do Portal, sua infraestrutura e segurança;

II - implementar e manter mecanismos de autenticação e controle de acessos internos;

III - assegurar que a publicação de conteúdos siga padrões técnicos e editoriais previamente definidos pelo Comitê Gestor de Conteúdo;

IV - monitorar a performance do Portal e realizar melhorias contínuas em sua funcionalidade;

V - implementar políticas de segurança robustas, incluindo medidas para prevenir ataques de *phishing*, *spoofing* e outros golpes cibernéticos;

VI - garantir que os usuários administrativos do Portal utilizem senhas fortes, incluindo a combinação de letras maiúsculas, minúsculas, números e caracteres especiais, e a proibição de dados pessoais ou sequências óbvias;

VII - implementar autenticação de dois fatores para acessos administrativos ao Portal, visando aumentar a segurança contra acessos indevidos;

VIII - Implementar no portal sistema computacional projetado para simular uma conversa humana - agente virtual.

IX - garantir a funcionalidade de compartilhamento de qualquer página do Portal em redes sociais populares, tais como: Instagram, Facebook, LinkedIn, WhatsApp, entre outras, por meio de botões ou *links* dedicados;

X - permitir o acesso ao Portal a partir de outros países, podendo haver restrição de acesso apenas para países que, comprovadamente, possuam histórico de tentativas de acesso indevido e que não demonstrem interesse direto nas informações produzidas pelo TCE-MT;

XI - garantir que os dados disponibilizados no Portal sejam estruturados em formatos abertos e interoperáveis, para integração com outros sistemas e reuso pela sociedade civil;

XII - assegurar que o Portal esteja apto à integração com sistemas de governo digital e com o barramento de interoperabilidade;

XIII - colaborar com a SECOM na aplicação de ferramentas analíticas para monitoramento do comportamento do usuário no Portal, com o objetivo de promover melhorias contínuas na arquitetura da informação e na experiência digital;

XIV - garantir que a ferramenta de gestão de conteúdo permita a aplicação de técnicas de SEO (*Search Engine Optimization*) no conteúdo do Portal;

XV - manter atualizadas as informações do TCE-MT em plataformas de busca, como o Google, e em demais redes sociais que contenham dados sobre a instituição, em especial no que se refere à localização, contato, horário de funcionamento e serviços prestados.

Competências da SECOM

Art. 7º Compete à Secretaria de Comunicação Social - SECOM:

I - coordenar a linguagem institucional, a padronização de identidade visual e a atualização de conteúdo textual e multimídia;

II - supervisionar o uso da marca, imagens e comunicação institucional do TCE-MT;

III - promover a divulgação de informações de interesse público de forma clara e acessível, seguindo as diretrizes de linguagem simples e padronização de serviços estabelecidas pelo governo eletrônico;

IV - zelar pela padronização visual de todos os ambientes digitais do TCE-MT, em conformidade com o Manual de Marcas do TCE-MT;

V - garantir a aplicação de técnicas de SEO (*Search Engine Optimization*) no conteúdo do Portal, assegurando que os textos, títulos, descrições e demais elementos informativos estejam adequadamente estruturados e otimizados, de forma a ampliar a visibilidade e facilitar a recuperação da informação por mecanismos de busca;

VI - atuar de forma integrada com a SETI e com o Comitê Gestor de Conteúdo na curadoria, categorização e estruturação da informação digital, priorizando a organização temática voltada ao cidadão, e não apenas à estrutura administrativa interna;

VII - auxiliar na construção, leiaute do Portal, orientando e contribuindo no processo de planejamento e criação de soluções de design para atender as necessidades dos diversos públicos de interesse do TCE-MT.

Competências da SCI

Art. 8º Compete à Secretaria de Controle Interno - SCI:

I - acompanhar, monitorar e avaliar o cumprimento desta Portaria, inclusive quanto à conformidade com os critérios do PNTF, propondo as ações corretivas necessárias;

II - promover auditorias anuais nos procedimentos de alimentação, atualização, integridade e segurança do conteúdo publicado;

III - emitir recomendações e relatórios de não conformidade à Presidência e às unidades administrativas responsáveis, quando necessário;

IV - avaliar, no âmbito de suas atribuições, a conformidade dos procedimentos do Portal com as normas de proteção de dados pessoais e sigilo funcional, em articulação com o Encarregado de Dados e com base nas diretrizes da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do TCE-MT;

V - monitorar a atualização de informações no Portal Transparência, em observância as diretrizes e prazos estabelecidos na LAI e no Programa Nacional de Transparência Pública.

Responsabilidade pelo conteúdo

Art. 9º Todas as páginas do Portal deverão ter uma unidade administrativa responsável por seu conteúdo, devendo constar, no corpo da página, as seguintes informações de contato:

I - Nome da unidade administrativa responsável;

II - Telefone para contato;

III - Endereço de e-mail institucional.

§ 1º As unidades administrativas designadas terão a responsabilidade de manter atualizado o conteúdo da(s) página(s) em que for designado responsável, seguindo o fluxo editorial estabelecido pelo Comitê Gestor de Conteúdo.

§ 2º A SETI será responsável por garantir a implementação e a atualização dessas informações em todas as páginas do Portal.

§ 3º Deverá constar em cada página informativa a data da última atualização de conteúdo, garantindo transparência e rastreabilidade da informação.

Páginas especiais temáticas

Art. 10. Poderão ser criadas páginas especiais temáticas - *hotsites*, destinadas à divulgação de projetos, eventos, campanhas institucionais ou outras iniciativas específicas de interesse público, mediante aprovação do Comitê Gestor de Conteúdo.

§ 1º As páginas especiais temáticas deverão manter a identidade visual e estrutura do Portal principal, especialmente no que se refere à preservação do menu superior e aos padrões de usabilidade, acessibilidade e responsividade.

§ 2º A criação e manutenção das páginas especiais temáticas será coordenada pela SECOM, com apoio técnico da SETI, e seguirá os mesmos critérios editoriais, de segurança e conformidade definidos nesta Portaria.

§ 3º As unidades administrativas responsáveis por seu conteúdo deverão ser expressamente designadas e identificadas.

CAPÍTULO III

SEGURANÇA E GOVERNANÇA TECNOLÓGICA

Competências da SETI

Art. 11. A SETI deverá implementar mecanismos de segurança e governança tecnológica, incluindo:

- I - controle de *logs* de alterações e acessos administrativos;
- II - versionamento de conteúdos;
- III - cópias de segurança e plano de contingência;
- IV - restrição a softwares não homologados;
- V - rastreabilidade e recuperação de dados;
- VI - a utilização de redes isoladas para os servidores que hospedam o Portal, sempre que tecnicamente viável, para aumentar a segurança contra acessos indevidos;
- VII - a realização de atualizações regulares de sistemas e softwares para mitigar vulnerabilidades e garantir a integridade do Portal;
- VIII - garantir que a guarda e proteção dos dados pessoais coletados ou armazenados respeitem padrões de segurança compatíveis com a natureza das informações tratadas;
- IX - assegurar que os registros de acesso a aplicações de *internet*, quando mantidos por determinação legal, sejam armazenados em ambiente controlado e de segurança, com integridade e confidencialidade garantidas, e acessíveis apenas por pessoas autorizadas;
- X - implementar políticas de segurança para prevenir ataques de *phishing*, *spoofing* e outros golpes cibernéticos.

Art. 12. A SETI deverá implementar certificação digital para todos os acessos administrativos ao Portal, garantindo a autenticidade e integridade das informações, em conformidade com as diretrizes do governo eletrônico.

Art. 13. O Portal deverá utilizar obrigatoriamente protocolo HTTPS (*Hypertext Transfer Protocol Secure*) em todas as suas páginas e serviços, garantindo a criptografia de dados trafegados, a confidencialidade das informações, bem como a autenticação

dos servidores e a integridade das comunicações, em conformidade com as diretrizes do governo eletrônico e as melhores práticas de segurança da informação.

Acesso administrativo

Art. 14. O acesso administrativo ao Portal será individual, intransferível e vinculado ao perfil funcional, sendo o usuário responsável por toda atividade realizada sob sua credencial.

Parágrafo único. O acesso será revisado e, se necessário, revogado para usuários inativos ou que mudem de função.

Restrições

Art. 15. Fica vedada a publicação de conteúdos sem revisão prévia ou que:

- I - contenham linguagem discriminatória, inverídica, difamatória ou ilegal;
- II - comprometam o sigilo funcional, a imagem institucional, a segurança da informação ou a privacidade e a proteção de dados pessoais;
- III - contenham promoção pessoal de agente público ou privado.

Parágrafo único. A SECOM deverá estabelecer um fluxo de aprovação prévia para a publicação de conteúdos, garantindo a conformidade com as diretrizes desta Portaria.

CAPÍTULO IV ACESSIBILIDADE E USABILIDADE

Acessibilidade

Art. 16. O Portal deverá atender, no mínimo, aos critérios do nível AA das Diretrizes Web do *Content Accessibility Guidelines* (WCAG) do *Web Accessibility Initiative* (WAI), com vistas a garantir plena acessibilidade às pessoas com deficiência e assegurar a inclusão digital.

Parágrafo único. A SETI deverá realizar testes semestrais com apoio de equipe especializada e, sempre que possível, com usuários reais com deficiência, promovendo a correção de barreiras de navegação e a melhoria contínua da acessibilidade.

Art. 17. Os endereços (URLs) do Portal deverão ser amigáveis, descritivos e preferencialmente curtos, facilitando a indexação por motores de busca e a compreensão pelos usuários, em conformidade com as diretrizes do governo eletrônico.

Art. 18. São requisitos obrigatórios de acessibilidade:

- I - compatibilidade com leitores de tela e softwares assistivos;

- II - navegação integral por teclado e foco visível;
- III - textos alternativos em imagens e links compreensíveis;
- IV - design responsivo e semântico, adequado a diferentes dispositivos;
- V - disponibilização de página específica de acessibilidade e canal de *feedback*;
- VI - garantia de que todas as funcionalidades do Portal sejam acessíveis por meio de dispositivos assistivos.

Usabilidade

Art. 19. A usabilidade do Portal deverá ser assegurada por meio de:

- I - interfaces intuitivas e organização lógica do conteúdo, priorizando o agrupamento de informações por temas de interesse do cidadão e não pela estrutura organizacional interna do TCE-MT;
- II - linguagem acessível ao público geral;
- III - design responsivo e adaptável a diferentes dispositivos;
- IV - ferramentas de busca eficientes e navegação simplificada;
- V - disponibilização de mapa do site, menus de navegação padronizados e caminho de navegação ("*breadcrumb*"), garantindo clareza sobre a localização do usuário no Portal.

§ 1º A SETI e a SECOM promoverão testes regulares de usabilidade (pelo menos trimestralmente) e adotarão medidas de melhoria contínua com base nas interações dos usuários, coletando *feedback* por meio de pesquisas e análises de dados.

§ 2º Será disponibilizado um canal de atendimento para receber sugestões e críticas dos usuários, visando o aprimoramento constante do Portal e a satisfação do usuário, garantindo a análise e resposta às manifestações.

§ 3º A arquitetura da informação do Portal deverá ser baseada em testes de usabilidade com usuários reais, observando boas práticas de *design* centrado no usuário.

CAPÍTULO V

TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Publicidade ativa

Art. 20. O TCE-MT deverá promover a publicidade ativa das informações de seu interesse, divulgando em seu Portal, de forma proativa e contínua, os dados e

documentos que a Lei de Acesso à Informação e demais normativos determinem, independentemente de solicitações.

Parágrafo único. A divulgação ativa deverá incluir, no mínimo, informações sobre a estrutura organizacional, funções, competências, legislação aplicável, programas e ações, despesas, receitas, licitações, contratos, servidores, além de dados sobre auditorias e pareceres de contas, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e as diretrizes da ATRICON.

Programa Nacional de Transparência Pública

Art. 21. O Portal do TCE-MT deverá atender integralmente às obrigações do Plano Nacional de Transparência Pública (PNTP), incluindo a promoção de consultas públicas e mecanismos de participação social para aprimoramento contínuo das informações disponibilizadas.

Art. 22. Cada área responsável deverá manter atualizadas as informações previstas no PNTp em seu respectivo domínio de competência, sob orientação da SCI, com periodicidade definida nas diretrizes do PNTp.

Avaliação

Art. 23. A SCI consolidará relatórios semestrais de avaliação da conformidade do Portal com os eixos do PNTp e com as diretrizes do governo eletrônico, incluindo métricas de acesso, usabilidade e satisfação do usuário, submetendo à Presidência recomendações para aprimoramento da transparência.

Monitoramento, Registros e Salvaguardas de Dados

Art. 24. O acesso ao Portal e os registros de operação (logs) serão monitorados por critérios objetivos, observando-se estritamente a legislação sobre privacidade, proteção de dados pessoais e sigilo funcional, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e as normas internas do TCE-MT.

Parágrafo único. O monitoramento deverá estar respaldado em medidas jurídicas, técnicas e administrativas aptas a salvaguardar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações tratadas, bem como a assegurar os direitos dos titulares.

Transparência e Avisos de Privacidade

Art. 25. Sempre que houver coleta de dados pessoais por meio do Portal - inclusive em formulários, áreas autenticadas, serviços interativos, agentes virtuais ou sistemas embarcados - deverá ser exibido Aviso de Privacidade, Proteção e Tratamento

de Dados Pessoais, em local visível e de fácil acesso, conforme modelo e diretrizes da Resolução Normativa nº 22/2023.

§ 1º O aviso deverá conter, no mínimo:

I - finalidade da coleta;

II - base(s) legal(is);

III - direitos dos titulares;

IV- canal de contato com o Encarregado de Dados; e

V - *link* para a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do Tribunal.

§ 2º Quando tecnicamente possível, o aviso deverá ser contextual e dinâmico, exibido próximo ao ponto de coleta.

§ 3º A critério do Comitê Gestor de Conteúdo, outros links institucionais de proteção de direitos do usuário poderão ser incluídos, desde que não comprometam a acessibilidade.

Cookies e Tecnologias Similares

Art. 26. O uso de *cookies* e tecnologias similares no Portal deverá observar os princípios da finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, transparência e prevenção, nos termos da LGPD e das orientações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.

§ 1º Os *cookies* estritamente necessários poderão ser utilizados com fundamento em legítimo interesse público ou na execução da função institucional do Portal, desde que limitados à funcionalidade essencial e informados com transparência.

§ 2º Os *cookies* não necessários (funcionais adicionais, analíticos, estatísticos, de desempenho ou outros) somente poderão ser ativados mediante consentimento livre, informado, inequívoco e granular do titular.

§ 3º O Portal deverá disponibilizar *banner* de *cookies* em primeira camada (*layer*) com, no mínimo, as seguintes opções destacadas: “aceitar todos”, “rejeitar todos os não necessários” e “gerenciar cookies”.

§ 4º A gestão de consentimento deverá permitir revisão e revogação a qualquer tempo, com efeito prospectivo e registro de preferências do usuário.

§ 5º Será disponibilizada, em local de fácil acesso, Política de *Cookies*.

Parágrafo único. A Política de *Cookies* poderá ser apresentada como documento autônomo ou integrada ao Aviso de Privacidade, desde que em seção destacada, identificável e de fácil localização.

Retenção, Temporalidade e Destinação de Dados

Art. 27. A SETI deverá assegurar que os dados pessoais coletados sejam submetidos a regras de temporalidade, retenção mínima necessária e eliminação ou anonimização conforme:

- I - Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos do TCE-MT;
- II - Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (Resolução Normativa TCE-MT nº 22/2023);
- III - legislação arquivística e de transparência aplicável.

Parágrafo único. Quando a eliminação não for juridicamente possível ou quando houver interesse público na preservação, os dados deverão, sempre que viável, ser anonimizados ou submetidos a técnicas de pseudonominização reforçada.

Informação ao Usuário

Art. 28. O Portal deverá disponibilizar, de forma clara e acessível ao usuário, informação consolidada sobre:

- I - quais dados pessoais são coletados em cada serviço;
- II - finalidade e base legal de cada tratamento;
- III - forma de armazenamento e tempo de retenção;
- IV - contato do Encarregado de Dados;
- V - canais para exercício dos direitos previstos na LGPD.

CAPÍTULO VI ATENDIMENTO VIRTUAL

Agentes Virtuais

Art. 29. O Portal deverá conter um sistema computacional projetado para simular uma conversa humana - agente virtual, preferencialmente com o uso da inteligência artificial.

§ 1º O conteúdo do agente virtual deverá ser alinhado à base de conhecimento dos serviços digitais prestados pelo Tribunal, priorizando linguagem clara, acessível e responsiva, com atualização periódica em conjunto com as unidades responsáveis pelos respectivos serviços.

§ 2º A Ouvidoria-Geral será a unidade responsável por sua operacionalização no Portal do TCE-MT, garantindo a qualidade e efetividade do atendimento virtual, devendo definir as informações e fluxos de atendimento do agente virtual e acompanhar e atualizar seu conteúdo, em colaboração com a SETI e as demais áreas envolvidas.

SIC e Ouvidoria

Art. 30. O Portal de *Internet* do TCE-MT deverá dar destaque permanente e acessível aos seguintes serviços voltados ao cidadão:

I - Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), com canais e instruções claras para o exercício do direito de acesso à informação;

II – Ouvidoria-Geral, com ferramentas de manifestação do cidadão e acompanhamento das respostas e garantia de retorno em prazo definido para as manifestações recebidas;

III - Carta de Serviços ao Usuário, com apresentação clara, objetiva e atualizada dos serviços oferecidos pelo Tribunal, em conformidade com as diretrizes disciplinadas no artigo 8º da Resolução Normativa TCE-MT nº 5/2022 - TP.

§ 1º Os elementos referidos neste artigo deverão ser facilmente localizáveis na página inicial do Portal, com uso de linguagem simples, acessível e estrutura amigável à navegação.

§ 2º Além dos canais digitais, o TCE-MT deverá manter canais alternativos (telefone e presencial) de atendimento, devidamente informados no Portal, para usuários sem acesso facilitado à internet, assegurando a continuidade do atendimento e a garantia de respostas.

§ 3º As informações sobre as manifestações recebidas, suas análises e encaminhamentos deverão ser publicadas periodicamente, respeitando a privacidade dos envolvidos, quando for o caso, em formato aberto e consolidado, para permitir o acompanhamento público e o controle social.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

Conformidade

Art. 31. O Portal deverá ter sua gestão baseada em planejamento estratégico digital, alinhado ao Plano de Comunicação do TCE-MT, ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), ao Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) e às diretrizes de governo eletrônico, contendo metas e indicadores de desempenho, com revisão anual.

Art. 32. Todas as determinações constantes nesta Portaria deverão ser implementadas até o dia 31 de março de 2026.

Parágrafo único. Após o prazo estabelecido no *caput*, a Secretaria de Controle Interno terá o prazo de 15 (quinze) dias para apresentar ao Presidente relatório de conformidade com as determinações desta Portaria.

Descumprimento

Art. 33. O descumprimento desta Portaria poderá ensejar apuração de responsabilidade administrativa, sem prejuízo das demais sanções legais.

Omissão

Art. 34. Os casos omissos serão resolvidos pelo(a) Presidente do Tribunal de Contas de Mato Grosso.

Vigência

Art. 35. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

Gabinete da Presidência do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, em Cuiabá, 3 novembro de 2025.

Conselheiro **SÉRGIO RICARDO DE ALMEIDA**
Presidente