

PLANO DE AÇÃO 2026

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Conselheiro Antonio Joaquim

Ouvidor-Geral

Américo Santos Corrêa

Secretário Executivo

Servidores

Antonio Moraes Neto
Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira
Mágida Hammoud Monteiro
Guimarães
Maria Carolina Silva Rezzieri Mendes
Marta Meira da Costa Lima
Melissa Catalano Corrêa

Colaboradores

Pricyla Sterza Carvalho
Michelle Cunha Rodrigues Rosa
Rosiney Aparecida Ferreira
Walter Aguiar Martins Júnior

Estrutura Física



SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	5
2.	FUNDAMENTAÇÃO LEGAL.....	8
2.1.	Legislação Federal.....	8
2.2.	Normativos da Ouvidoria do TCE-MT.....	9
2.3.	Normativos do Portal da Transparência e do SIC	10
3.	OBJETIVOS	12
	ATIVIDADE 1: Elaborar plano de ação da Ouvidoria.....	12
	ATIVIDADE 2: Monitorar cumprimento de prazo	13
	ATIVIDADE 3: Realizar a medição do índice de atendimento aos prazos de resposta às manifestações de Ouvidoria	13
	ATIVIDADE 4: Realizar a medição do índice de atendimento ao prazo de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão	14
	ATIVIDADE 5: Realizar a medição do índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-Geral	14
	ATIVIDADE 6: Elaborar Relatório de atividades quadrimestrais e anual.....	15
	ATIVIDADE 7: Realizar o evento Dia da Ouvidoria	15
	ATIVIDADE 8: Realizar os encontros Tricotando sobre Ouvidoria	16
	ATIVIDADE 9: Realizar os encontros Tricotando sobre Ouvidoria Erro! Indicador não definido.	
	ATIVIDADE 10: Executar o Projeto Articulação propositiva: Visitas técnicas	16
	ATIVIDADE 11: Implementar a Carta de Serviços ao Usuário Eletrônica.....	16
	ATIVIDADE 12: Atualizar o Manual de Procedimentos Internos	17
	ATIVIDADE 13: Promover capacitação interna.....	18
4.	CONCLUSÃO	20



01

INTRODUÇÃO

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE-MT) consolida-se como espaço estratégico e democrático de diálogo entre a sociedade e a instituição, exercendo papel essencial no fortalecimento do controle social e da participação cidadã na fiscalização da Administração Pública estadual e municipal. Atua como canal permanente de escuta qualificada, assegurando ao usuário o direito de se manifestar e de contribuir para o aprimoramento da gestão pública.

O acesso à Ouvidoria é assegurado a todo cidadão, partidos políticos, associações, sindicatos e demais entidades da sociedade civil, que podem registrar denúncias, comunicação de irregularidades, reclamações, solicitações, sugestões, críticas e elogios, além de requerer informações. Essa atuação encontra fundamento na Constituição Federal, na Constituição do Estado de Mato Grosso e nas normas internas que disciplinam suas competências.

Compete à Ouvidoria-Geral receber, analisar e dar o devido encaminhamento às manifestações relativas aos serviços prestados pelo TCE-MT e ao de seus jurisdicionados, bem como acompanhar as providências adotadas, garantindo aos manifestantes retorno adequado e tempestivo. Por meio desse fluxo, a Ouvidoria promove transparência, estimula a melhoria contínua dos serviços públicos e auxilia na prevenção e na identificação de irregularidades.

Além de canal de comunicação, a Ouvidoria-Geral é instrumento de gestão e de governança, pois transforma as manifestações recebidas em insumos estratégicos para o aperfeiçoamento das ações de controle externo e para o aprimoramento institucional do próprio Tribunal. Sua atuação contribui para decisões mais aderentes às necessidades da sociedade e para o fortalecimento da cultura de integridade, eficiência e responsabilidade na administração pública.

Nesse contexto, o Plano de Ação da Ouvidoria-Geral para o exercício de 2026 estabelece diretrizes, objetivos e iniciativas que orientarão suas atividades ao longo do ano. As ações planejadas estão alinhadas ao Plano Estratégico do TCE-MT, às normativas internas vigentes, às diretrizes da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon) e do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB), aos referenciais de qualidade aplicáveis às Ouvidorias Públicas e às boas práticas nacionais voltadas à promoção do controle social, da transparência e da melhoria contínua dos serviços públicos.

Assim, o presente Plano de Ação reafirma o compromisso da Ouvidoria-Geral com a escuta ativa da sociedade, com a resolutividade das manifestações recebidas e com o fortalecimento do papel do TCE-MT como instituição essencial à boa governança pública.



02

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso tem sua atuação respaldada por um conjunto de normas constitucionais, legais e regimentais, que vão desde a Constituição Federal até as resoluções internas desta Corte de Contas. Esse arcabouço jurídico assegura legitimidade às suas ações, disciplina os procedimentos de atendimento ao cidadão e fortalece os princípios da transparência, do controle social e da defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Instituída pela Lei Estadual n.º 7.730/2002, a Ouvidoria-Geral do TCE-MT tem como Ouvidor o Conselheiro Antonio Joaquim, que assumiu o exercício da função em 1º de março de 2021, por meio do Ato n.º 143/2021, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 2.138. Em 20 de fevereiro de 2026, foi reconduzido ao cargo por meio do Ato n.º 124/2026, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 3.814.

2.1. Legislação Federal e Estadual

Constituição Federal de 1988. Institui legalmente a figura da Ouvidoria no cenário do Poder Público, consolidando a participação social.

Constituição do Estado de Mato Grosso. Estabelece o papel do Tribunal de Contas de Mato Grosso de receber Denúncias.

Emenda Constitucional n.º 19/1998. Introduce o princípio da eficiência, que norteia a modernização e a responsabilidade da administração pública.

Lei Complementar n.º 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal). Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade e transparência na gestão fiscal.

Lei Complementar n.º 131/2009. Determina a disponibilização, em tempo real, de informações detalhadas sobre a execução orçamentária e financeira dos entes federativos.

Lei n.º 13.460/2017. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados). Regula o tratamento de dados pessoais, garantindo a privacidade e a segurança das informações dos cidadãos.

2.2. Normativos da Ouvidoria do TCE-MT

Lei Estadual n.º 7.730/2002. Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do TCE-MT, definindo-a como elo entre o cidadão e a administração pública.

Lei Estadual n.º 8.762/2007. Estabelece que a função de Ouvidor-Geral seja exercida por um Conselheiro em atividade, nomeado pelo Presidente do TCE-MT.

Resolução Normativa n.º 08/2009. Institui o primeiro Manual de Procedimentos da Ouvidoria-Geral, padronizando as rotinas de trabalho.

Lei Estadual n.º 9.883/2013. Reforça e detalha as funções institucionais da Ouvidoria-Geral do TCE-MT.

Nota Técnica n.º 02/2021. Orienta as unidades jurisdicionadas sobre a correta aplicação da Lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

Resolução Normativa n.º 11/2021. Detalha as atribuições, a organização e os procedimentos da Ouvidoria-Geral do TCE-MT.

Resolução Normativa n.º 16/2021. Aprova o Regimento Interno do Tribunal de Contas, contextualizando a atuação da Ouvidoria na estrutura da Corte.

Resolução Normativa n.º 05/2022. Regulamenta internamente a aplicação da Lei n.º 13.460/2017, sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos.

Resolução Normativa n.º 20/2022. Normatiza o recebimento, a tramitação e a apuração de denúncias e comunicações de irregularidade no âmbito do Tribunal.

Instrução Normativa n.º 5/2023. Aprova o fluxograma oficial dos protocolos recebidos na Ouvidoria-Geral, otimizando o trâmite processual.

Resolução Normativa n.º 6/2024. Promove alterações em resoluções anteriores para aprimorar o funcionamento e os procedimentos da Ouvidoria-Geral.

2.3. Normativos do Portal da Transparência e do SIC

Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI). Garante o acesso a informações públicas, estabelecendo os procedimentos a serem seguidos pelos entes da federação.

Resolução Normativa n.º 12/2012. Cria as normas e os procedimentos para a implantação da LAI no âmbito do TCE-MT.

Resolução Normativa n.º 25/2012. Institui o "Guia para Implementação da Lei de Acesso à Informação e Criação das Ouvidorias dos Municípios".

Resolução Normativa n.º 14/2013. Adiciona o "Manual de Cumprimento da Lei de Acesso à Informação" com regras para os órgãos fiscalizados.

Resolução Normativa n.º 40/2013. Tipifica como infração moderada ou grave o descumprimento dos prazos e regras da LAI.

Resolução Normativa n.º 14/2014. Determina o envio de informações sobre o cumprimento da LAI e a criação de ouvidorias locais por meio do Sistema Aplic.

Resolução Normativa n.º 23/2017. Atualiza o guia de implementação da LAI para os municípios, refinando as diretrizes.



03

OBJETIVOS

3. OBJETIVOS

A Ouvidoria do TCE-MT visa ao desenvolvimento e ao aperfeiçoamento de ações que assegurem maior efetividade e eficácia na fiscalização da gestão pública do Estado de Mato Grosso. Pautada em atividades de interação constante com a sociedade, na transparência dos atos da Administração Pública e no incentivo à participação cidadã, a unidade constitui-se em um efetivo canal de comunicação com o cidadão.

Com o objetivo de subsidiar os procedimentos de fiscalização do TCE-MT, a Ouvidoria recebe informações da sociedade e encaminha às unidades competentes, para análise, elementos relativos a atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública sujeitos à sua jurisdição.

Diante do exposto, as atividades a serem desenvolvidas durante este exercício serão fundamentadas na defesa dos princípios constitucionais aplicáveis à Administração Pública, em especial na proteção dos interesses dos usuários dos serviços públicos.

Assim, passo a demonstrar, de forma clara e transparente, o planejamento das atividades, objetivando o melhor desempenho e o alcance dos objetivos da unidade.

ATIVIDADE 1: Elaborar plano de ação da Ouvidoria

Responsável: Ouvidoria-Geral.

Produto: Documento que dispõe as atividades a serem desenvolvidas no ano de 2026, devendo evidenciar os responsáveis, objetivo, meta e prazo para execução. O documento deve ser encaminhado ao Conselheiro Presidente e divulgado na página online da Ouvidoria-Geral.

Objetivo / Meta: Estabelecer o planejamento das atividades que serão desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do TCE-MT, delimitando as metas a serem alcançadas durante o ano de 2026.

Prazo: Março/2026.

ATIVIDADE 2: Realizar triagem de manifestações

Responsável: Ouvidoria-Geral.

Produto: Gerir por meio de triagem e impulsionamento o atendimento das manifestações recebidas por cidadão, partido político, associação e sindicato, em observância as Resoluções Normativas n.º 11/2021 e 20/2022.

Objetivo / Meta: Realizar triagem e direcionamento das manifestações recebidas no prazo máximo de 2 dias úteis.

Prazo: Diário.

ATIVIDADE 3: Monitorar cumprimento de prazo

Responsável: Ouvidoria-Geral.

Produto: Realizar monitoramento diário quanto ao cumprimento de prazo dos chamados impulsionados para unidades do TCE-MT, em consonância com os prazos dispostos na Resoluções Normativas n.º 12/2012, 11/2021, 20/2022 e 06/2024. As unidades que estiverem com prazo a vencer, deverão ser comunicadas via Comunicação Interna pela Ouvidoria-Geral.

Objetivo / Meta: Garantir melhor retorno e satisfação ao usuário que utiliza os serviços da Ouvidoria-Geral.

Prazo: Diário.

ATIVIDADE 4: Realizar a medição do índice de atendimento aos prazos de resposta às manifestações de Ouvidoria

Responsável: Ouvidoria-Geral.

Produto: Realizar a medição dos resultados obtidos em 2026, quanto ao cumprimento de prazos de atendimento das manifestações de Ouvidoria. A apresentação da medição se dará nos 3 relatórios quadrimestrais e no relatório

anual, devendo ser encaminhados ao Conselheiro Presidente e publicado na página da Ouvidoria-Geral.

Objetivo / Meta: Monitorar o atendimento à meta estabelecida de 70%, 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.

Prazo: Quadrimestral e Anual.

ATIVIDADE 5: Realizar a medição do índice de atendimento ao prazo de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão

Responsável: Ouvidoria-Geral.

Produto: Realizar a medição dos resultados obtidos em 2026, quanto ao cumprimento de prazos de atendimento das manifestações oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão. A apresentação da medição se dará nos 3 relatórios quadrimestrais e no relatório anual, devendo ser encaminhados ao Conselheiro Presidente e publicado na página da Ouvidoria-Geral.

Objetivo / Meta: Monitorar o atendimento à meta estabelecida de 90%, via sistema informatizado, garantindo que os SICs tenham resposta final no prazo legal estabelecido na RN n.º 12/2012.

Prazo: Quadrimestral e Anual.

ATIVIDADE 6: Realizar a medição do índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria-Geral

Responsável: Ouvidoria-Geral.

Produto: Realizar a medição dos resultados obtidos em 2026, ao índice de satisfação do usuário com o serviço prestado pela Ouvidoria-Geral. A apresentação da medição se dará nos 3 relatórios quadrimestrais e no relatório anual, devendo ser encaminhados ao Conselheiro Presidente e publicado na página da Ouvidoria-Geral.

Objetivo / Meta: Monitorar atendimento à meta estabelecida de 70%, 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).

Prazo: Quadrimestral e Anual.

ATIVIDADE 7: Elaborar Relatório de atividades quadrimestrais e anual

Responsável: Ouvidoria-Geral.

Produto: Elaborar documento que demonstre as atividades desenvolvidas em 2026, com demonstração dos resultados obtidos com base nas metas estipuladas.

Objetivo / Meta: Elaborar e divulgar por meio da página online da Ouvidoria-Geral, para conhecimento do Conselheiro Presidente e da sociedade em geral, dando transparência e publicidade dos resultados obtidos pela Ouvidoria-Geral, em consonância com 46 da Resolução Normativa n.º 11/2021.

Prazo: Quadrimestral e Anual.

ATIVIDADE 8: Realizar o evento Dia da Ouvidoria

Responsável: Ouvidoria-Geral.

Produto: Realizar evento de capacitação para Ouvidores estaduais, municipais e de conselhos.

Objetivo / Meta: Atender o compromisso firmado por meio da Carta Compromisso de Ouvidorias firmada na ocorrência do Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas, com apoio da Atricon, com objetivo de estimular a divulgação das ações de Ouvidorias, discutir, fomentar a adequação das atividades das Ouvidorias Jurisdicionadas e o seu papel nas instituições públicas, destacando esse importante instrumento de participação social.

Prazo: 26 de março.

ATIVIDADE 9: Realizar os encontros Tricotando sobre Ouvidoria

Responsável: Ouvidoria-Geral.

Produto: Realizar três encontros online com as Ouvidorias Jurisdicionadas.

Objetivo / Meta: Abordar temáticas de interesse das Ouvidorias Jurisdicionadas objetivando fortalecer a integração das unidades com a Ouvidoria-Geral do TCE-MT.

Prazo: 25 de junho, 24 de setembro e 10 de dezembro.

ATIVIDADE 10: Executar o Projeto Articulação propositiva: Visitas técnicas

Responsável: Ouvidoria-Geral.

Produto: Realizar 10 encontros presenciais.

Objetivo / Meta: Contribuir na capacitação e treinamento de Ouvidorias estaduais e municipais, com planejamento e recepção de Ouvidorias de 5 municípios a cada encontro (Prefeituras e Câmaras), com objetivo de fortalecer as Ouvidorias Públicas.

Prazo: Março a Dezembro de 2026.

ATIVIDADE 11: Implementar a Carta de Serviços ao Usuário Eletrônica

Responsáveis: Ouvidoria-Geral do TCE-MT e Secretaria Executiva de Tecnologia da Informação.

Produto: Implementar carta de serviços ao usuário eletrônica no site do TCE-MT.

Objetivo / Meta: Disponibilizar informações de forma clara, dinâmica e intuitiva, hospedada em uma plataforma web facilmente atualizável, fornecendo descrições claras, precisas e facilmente acessíveis dos serviços oferecidos pelo Tribunal de Contas.

Prazo: Setembro de 2026.

ATIVIDADE 12: Atualizar o Manual de Procedimentos Internos

Responsável: Ouvidoria-Geral do TCE-MT e Secretaria Executiva de Tecnologia da Informação.

Produto: Manual de Procedimentos Internos aprovado e publicado.

Objetivo / Meta: Atender as alterações normativas e a Carta Compromisso do ENCCO 2025, 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.

Prazo: Outubro de 2026.

ATIVIDADE 13: Gravar curso EAD sobre Ouvidoria

Responsável: Ouvidoria-Geral do TCE-MT e Escola Superior de Contas.

Produto: Curso on-line abordando os principais normativos aplicados às atividades de Ouvidoria.

Objetivo / Meta: Realizar gravação de videoaulas para curso EAD abordando temas como “como a Ouvidoria deve funcionar” e “resolvendo conflitos de forma prática e eficaz”, visando alcançar o público que realiza atendimento as manifestações dos usuários do serviço público, de modo a possibilitar uma boa e eficaz prestação de serviço público.

Prazo: Novembro de 2026.

ATIVIDADE 14: Promover capacitação interna

Responsável: Ouvidoria-Geral.

Produto: Realização de curso interno para equipe da Ouvidoria-Geral sobre o uso de inteligência artificial.

Objetivo / Meta: Modernizar os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral e preparar os servidores para compreender e utilizar novas tecnologias.

Prazo: Julho de 2026.



04

CONCLUSÃO

4. CONCLUSÃO

O Plano de Ação da Ouvidoria-Geral do TCE-MT para o exercício de 2026 reafirma o compromisso institucional com a transparência, a participação cidadã e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos. As diretrizes e iniciativas estabelecidas estão alinhadas às normativas vigentes e aos objetivos estratégicos do Tribunal, fortalecendo a Ouvidoria como instrumento essencial de interlocução entre a sociedade e a Administração Pública.

A implementação das ações previstas contribuirá para o aprimoramento da gestão das manifestações recebidas, assegurando eficiência, qualidade e tempestividade no atendimento, bem como para o fortalecimento da rede de Ouvidorias municipais e estaduais, a modernização dos processos internos e a capacitação permanente dos servidores diante dos desafios contemporâneos, especialmente aqueles relacionados ao uso de novas tecnologias.

A busca constante pela excelência no tratamento das manifestações, aliada às atividades estruturantes previstas neste Plano, visa proporcionar ao usuário do serviço público um atendimento qualificado, pautado na cortesia, na celeridade e no respeito ao cidadão.

Além disso, a execução deste Plano representa um importante instrumento de promoção da sensibilização interna e externa quanto à relevância da comunicação institucional, da cultura da transparência e do fortalecimento do controle social, contribuindo para a melhoria e simplificação da prestação dos serviços públicos com foco no cidadão.

Dessa forma, espera-se que, ao final do exercício de 2026, a Ouvidoria-Geral esteja ainda mais acessível, eficiente e proativa, consolidando seu papel estratégico na promoção da boa governança e na fiscalização da Administração Pública.

Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso

Cuiabá, Mato Grosso, 13 de fevereiro de 2026

Conselheiro Antonio Joaquim

Ouvidor-Geral

Américo Santos Corrêa

Secretário Executivo da Ouvidoria-Geral

BAIXE O APLICATIVO

Android
(Google Play)

iOS
(App Store)

