

# **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO**

## **OUVIDORIA-GERAL**



**Ouvidoria  
TCE-MT**

**RELATÓRIO ANALÍTICO  
2018**

## **COMPOSIÇÃO**

### **CONSELHEIRO INTERINO OUVIDOR-GERAL**

Luiz Carlos Azevedo Costa Pereira

### **SECRETÁRIO EXECUTIVO DA OUVIDORIA-GERAL**

Marco Aurélio Queiroz de Souza

### **EQUIPE**

Fabiana Moreira Ribeiro de Mello

Jocimauro Bento do Carmo

José Roberto Weber dos Santos

Maria Carolina da Silva Rezzieri

Maria Márcia da Silva Leite

Michelle Cunha Rodrigues Rosa

Olivia Gomes da Silva Prado de Moraes

Thabata Cesar Ferreira

# Sumário

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>5</b>
3.1. Manifestações típicas de Ouvidoria .....	6
3.2. Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) .....	10
3.3. Índice de atendimento dos prazos de resposta das manifestações .....	10
<b>4. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....</b>	<b>14</b>
4.1. Oficina de demandas da sociedade .....	14
4.2. UNIVAG solidário .....	15
4.3. Reuniões referente a Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa dos Usuários do Serviço Públ... ico .....	15
<b>5. CAPACITAÇÕES .....</b>	<b>16</b>
<b>6. AÇÕES RELEVANTES .....</b>	<b>18</b>
<b>7. PROJETOS .....</b>	<b>19</b>
7.1. Projeto de alteração no processamento de denúncias .....	19
7.2. Projeto de implementação de melhorias no sistema informatizado de recebimento de denúncias .....	20
7.3. Projeto 1.2 - Aprimoramento da atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas (Atricon) .....	21
<b>8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>22</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-geral tem como objetivo interagir com o cidadão e dessa forma ampliar a transparência das ações, procedimentos e atos praticados no âmbito do Tribunal e seus respectivos jurisdicionados, de modo a dar concretude ao direito constitucional à informação, observadas as normas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 15.257/2011).

A Ouvidoria, ao apresentar-se como canal de comunicação com o cidadão, que pode denunciar, reclamar, sugerir, elogiar, criticar, solicitar e tirar dúvidas a respeito dos serviços prestados pelo TCE/MT e seus jurisdicionados, consolida o efetivo exercício da cidadania e do controle social.

Nesse contexto, alinhada às diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico 2016-2021, as quais preconizam, em seu objetivo estratégico 2, a eficácia das iniciativas do controle social relacionadas ao controle externo, a Ouvidoria priorizou ações com vistas a implementar a Lei nº 13.460/2017, a qual instituiu o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, realizando para tanto, grupos de estudos, capacitações e elaboração de projetos contemplados no Plano de Ação da Ouvidoria-geral 2018-2019.

Além disso, como também será demonstrado, foram efetivadas ações para aprimorar procedimentos internos da Ouvidoria-geral, com a finalidade de diminuir o tempo de envio de respostas às demandas recebidas e, com isso, melhorar a satisfação dos usuários do serviço público.

## 2. OBJETIVO

Este relatório anual de atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral, tem por finalidade dar maior transparência sobre as atividades desenvolvidas pela Unidade, contendo dados estatísticos e informações sobre os feitos de sua competência realizados durante o exercício de 2018.

### 3. REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria-geral, no uso de suas atribuições, recebe, registra e responde às seguintes categorias de manifestações:

- Manifestações típicas de Ouvidoria, que se traduzem em denúncia, elogios, sugestões, solicitações, reclamações, críticas e dúvidas.
- Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), nos termos da Resolução Normativa nº 12/2012 - TP.

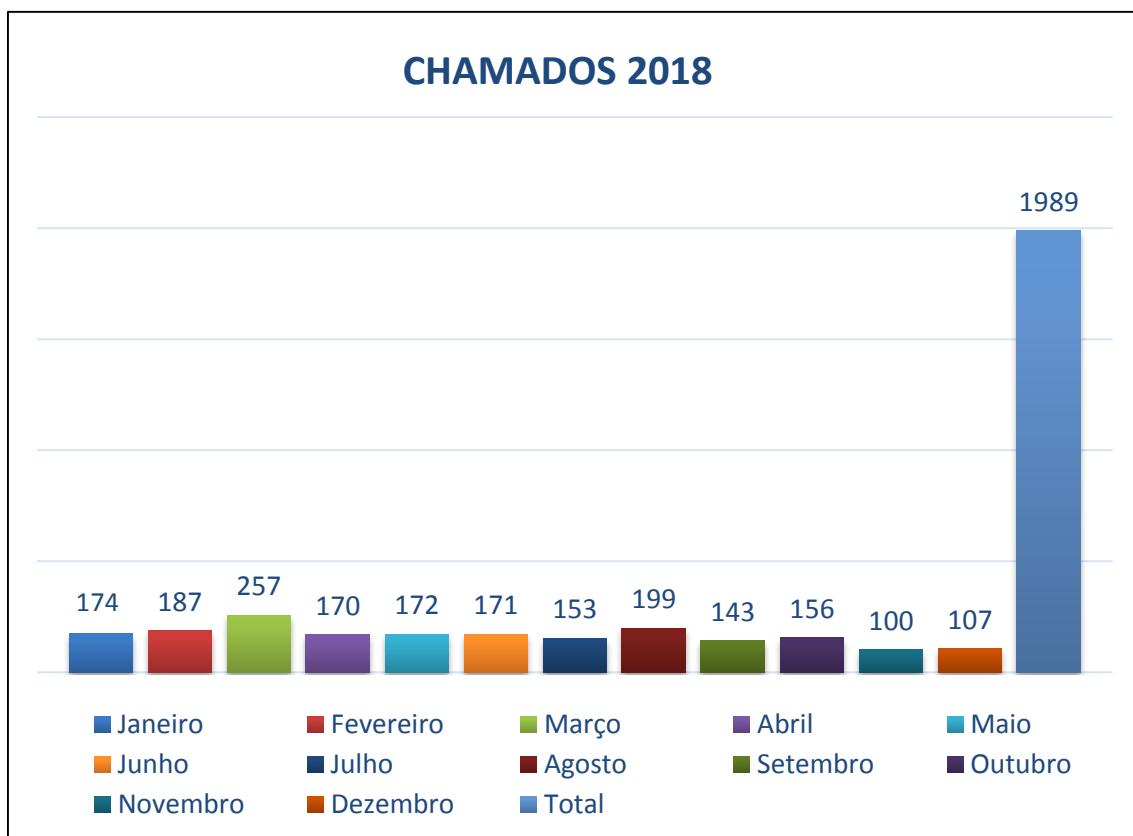
As manifestações são recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

- ✓ Ouvidoria Online: <https://www.tce.mt.gov.br/denuncia>
- ✓ Disque Ouvidoria: 0800-647-2011
- ✓ Telefone: (65) 3613-7128 / 7664
- ✓ E-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br
- ✓ Correspondência: Rua Conselheiro Benjamin Duarte Monteiro, nº 1, Centro Político e Administrativo, Cuiabá-MT, CEP: 78049-915.
- ✓ Presencial: Rua Conselheiro Benjamin Duarte Monteiro, nº 1, Centro Político e Administrativo, Cuiabá-MT, CEP: 78049-915.

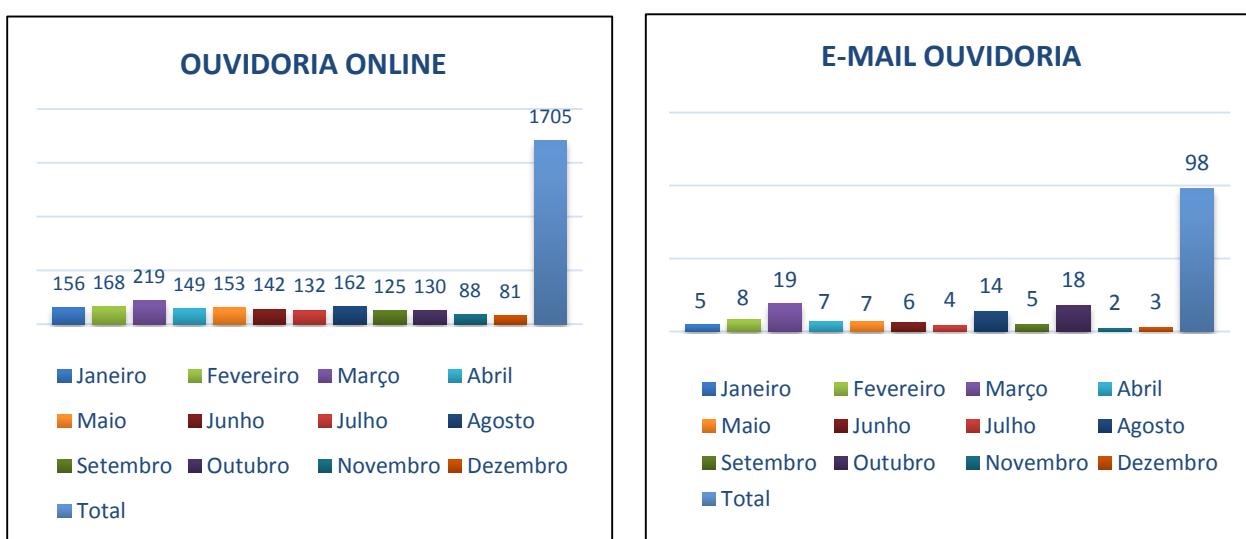
No exercício de 2018, a Ouvidoria-geral do TCE/MT, no desempenho de suas atividades, recebeu 2.283 (dois mil duzentos e oitenta e três) chamados, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos como um todo, sendo 1.989 (mil novecentas e oitenta e nove) manifestações típicas de Ouvidoria e 294 (duzentas e noventa e quatro) manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação.

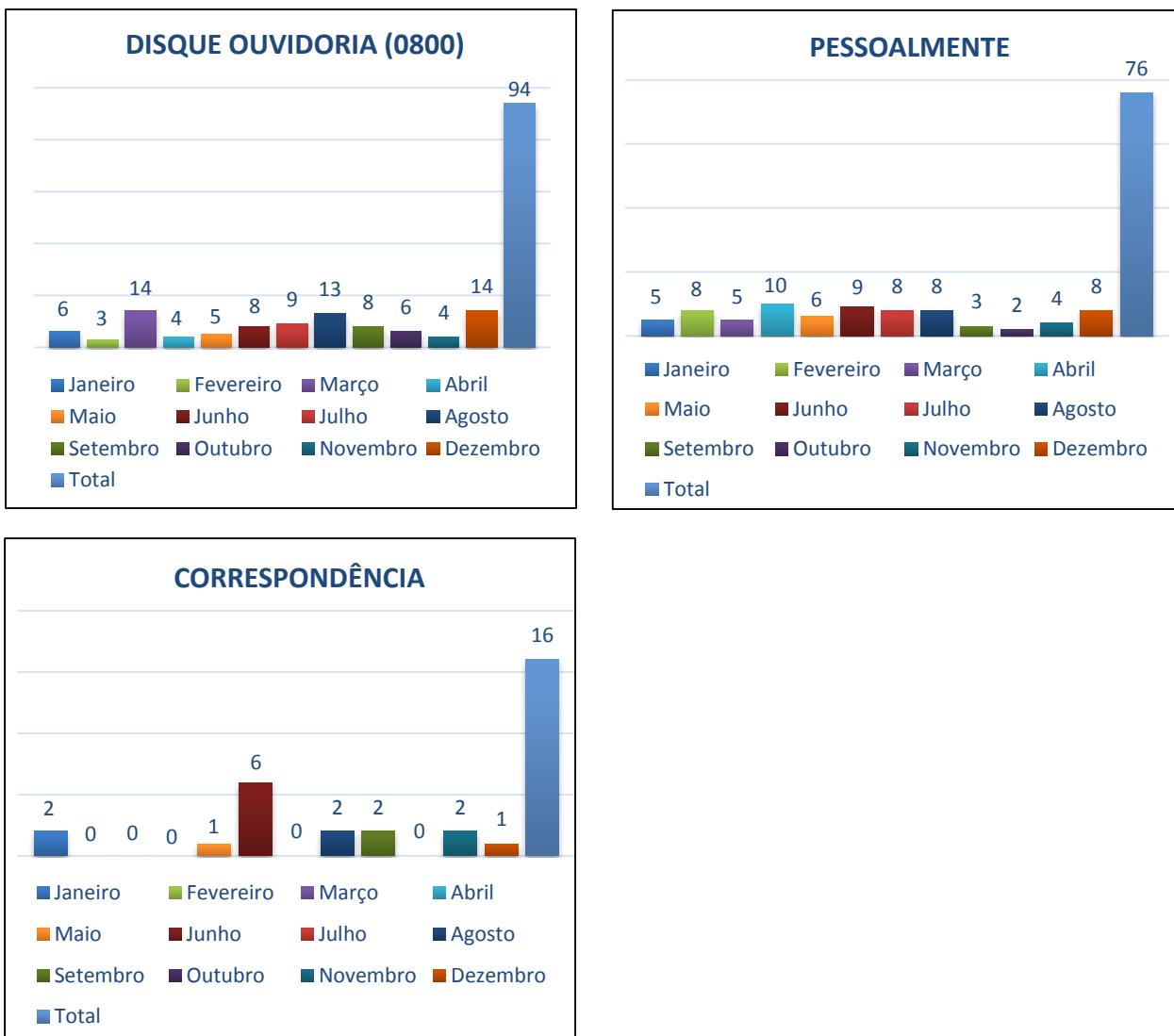
### 3.1. Manifestações típicas de Ouvidoria

No tocante às manifestações típicas de Ouvidoria, foram recebidos um total de 1.989 (mil novecentas e oitenta e nove) chamados, distribuídas mensalmente da seguinte forma:

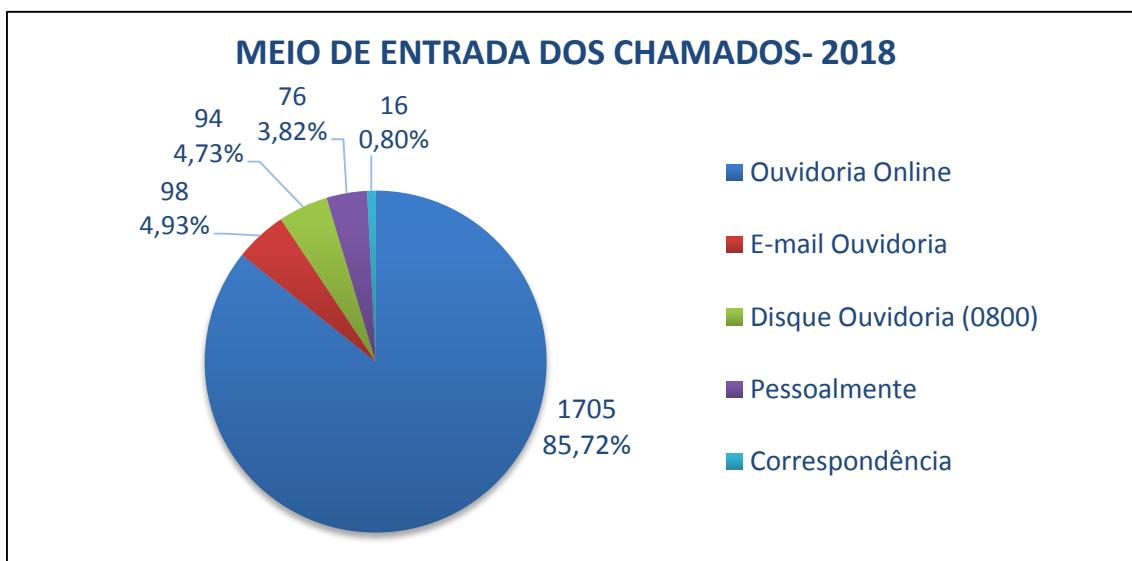


As manifestações típicas de Ouvidoria, recebidas no exercício de 2018, encontram-se distribuídas, por canal de comunicação utilizado pelos usuários, mensalmente, da seguinte forma:





O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações típicas de Ouvidoria foi “Ouvidoria Online”, conforme demonstra o gráfico a seguir:



No que diz respeito às tipologias das manifestações, os chamados podem ser classificados como: denúncia, elogios, sugestões, solicitações, reclamações, críticas e dúvidas.

As denúncias são as manifestações sobre irregularidades verificadas na prestação de serviços tanto no TCE-MT como nos órgãos públicos, além de atos ilegais praticados por servidores e gestores públicos.

Os elogios são as demonstrações de satisfação, reconhecimento e apreço em relação às atitudes dos servidores, dos serviços prestados pelo TCE-MT ou dos órgãos fiscalizados.

As sugestões são as propostas de melhorias nas ações desenvolvidas pelo TCE-MT e pelos demais órgãos públicos.

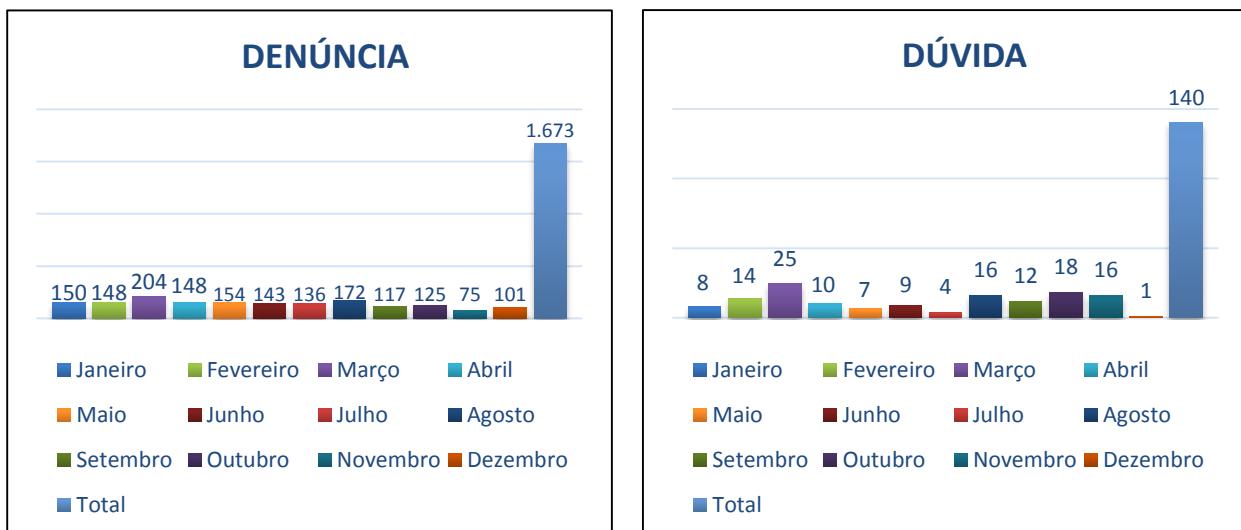
As solicitações compreendem os pedidos de informações sobre as ações e projetos realizados pelo TCE-MT e dos órgãos fiscalizados.

As reclamações, por sua vez, são as manifestações sobre quaisquer serviços prestados pelo TCE-MT que estejam em desacordo com o previsto em lei, assim como sobre os atos de gestão de organizações que gerenciam ou aplicam de forma errada os recursos públicos do Estado ou dos Municípios de Mato Grosso.

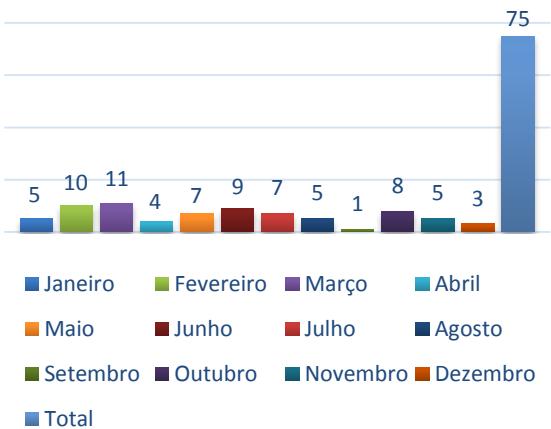
As críticas são manifestação sobre os serviços prestados pelo TCE-MT, seus servidores e gestores públicos.

E, por fim, as dúvidas são requerimentos de orientações técnicas sobre as áreas de atuação do TCE/MT.

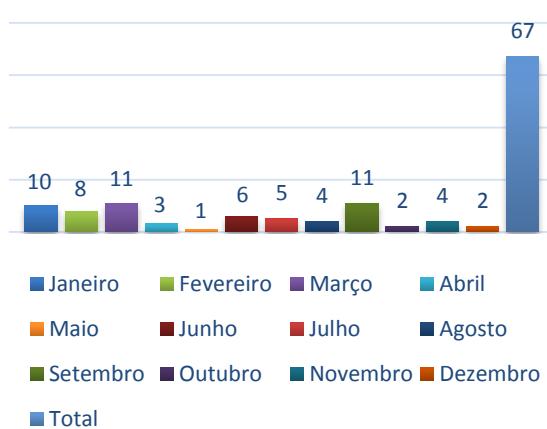
Por tipologia, a Ouvidoria desta Corte de Contas foi demandada, mensalmente, da seguinte forma:



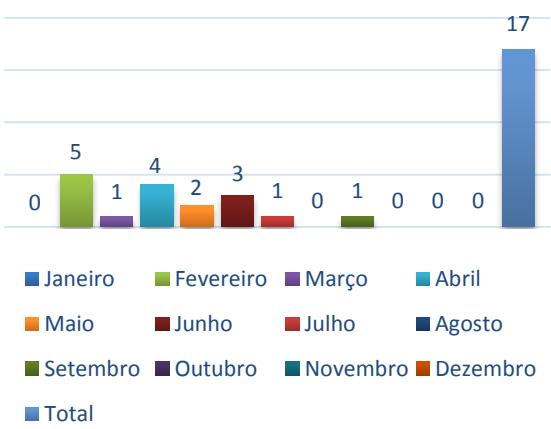
## SOLICITAÇÃO



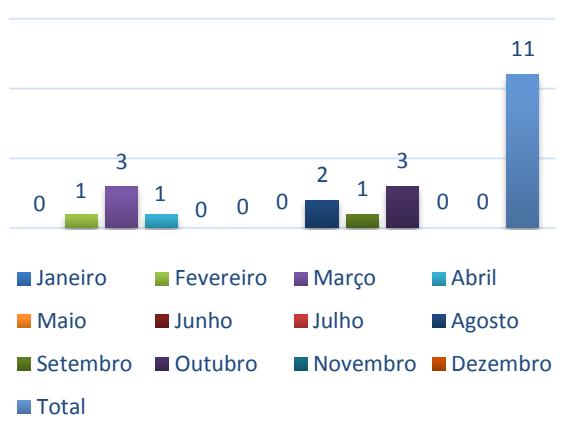
## RECLAMAÇÃO



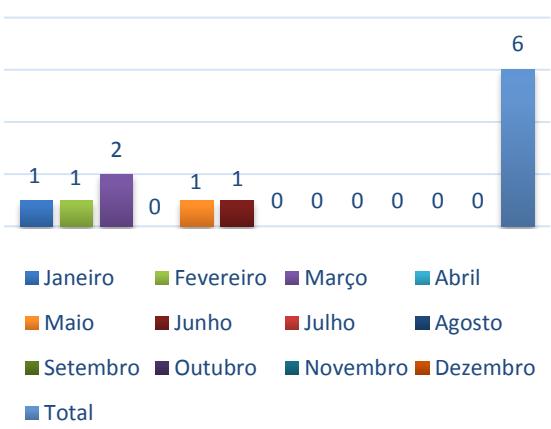
## CRÍTICA



## SUGESTÃO



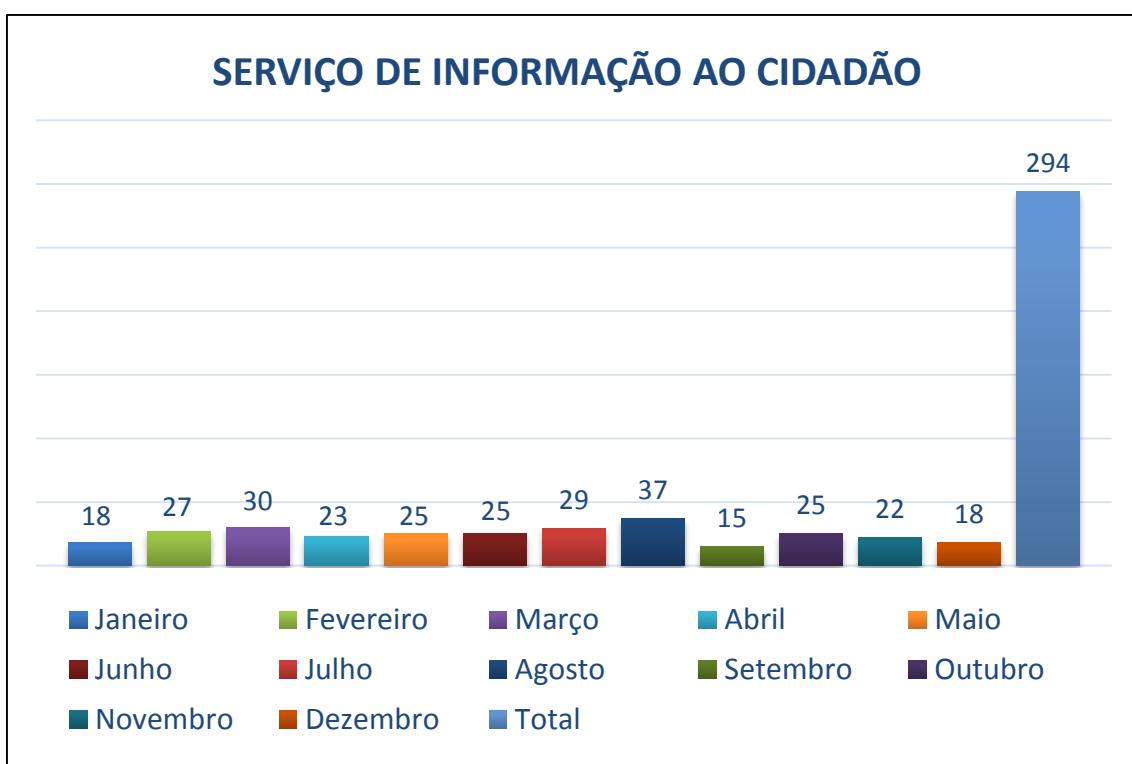
## ELOGIO



### 3.2. Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

A Ouvidoria-geral é a unidade do TCE/MT que recebe os pedidos de acesso à informação, com fundamento na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação) e na Resolução Normativa nº 12/2012 - TP, por meio do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

No tocante à quantidade de pedidos de acesso à informação, foram recebidos 294 (duzentos e noventa e quatro) SIC, distribuídos mensalmente da seguinte forma:

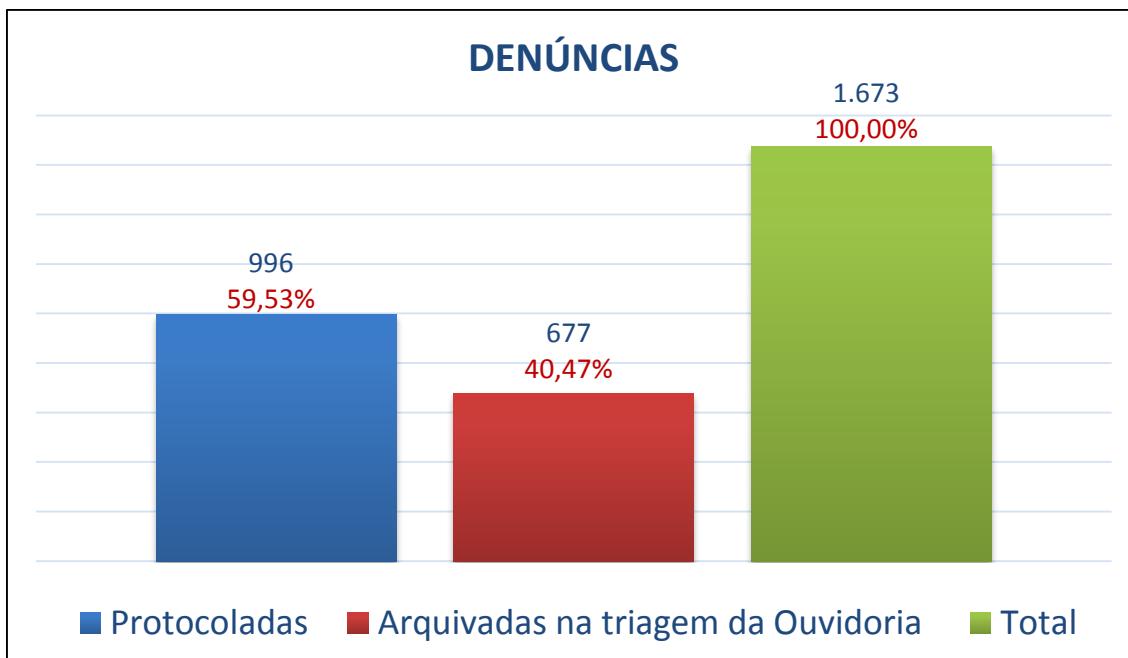


### 3.3. Índice de atendimento dos prazos de resposta das manifestações

O Planejamento Estratégico deste Tribunal, prevê no objetivo estratégico 2, o prazo de 35 (trinta e cinco) dias para resposta dos chamados de Ouvidoria.

No exercício de 2018, como mencionado anteriormente, foram recebidas 1.673 (mil seiscentos e setenta e três) denúncias e, deste

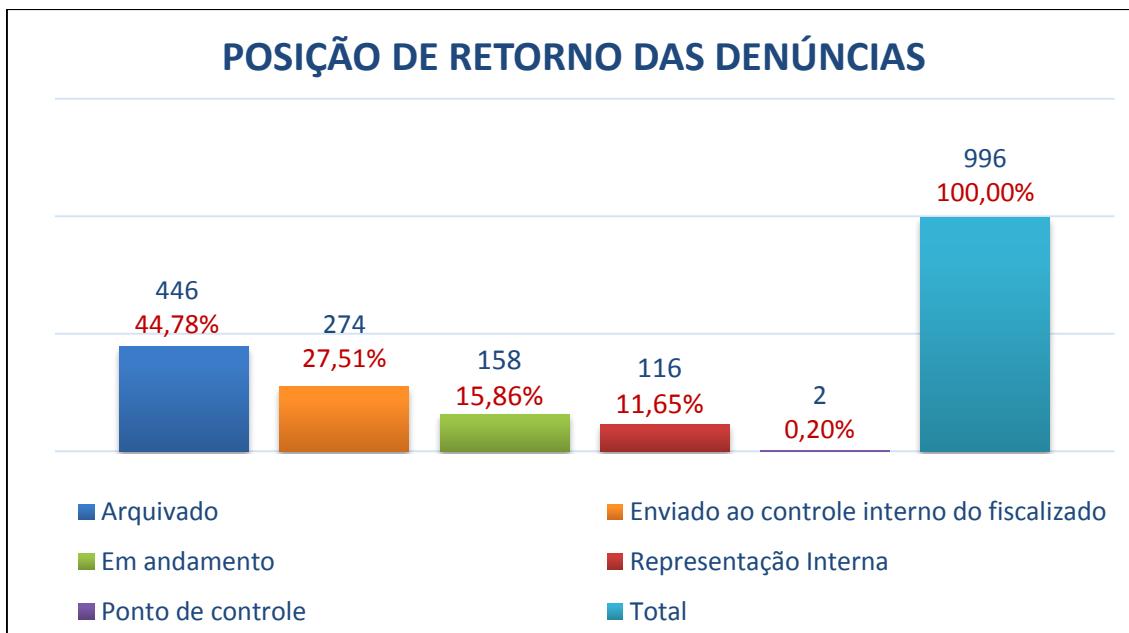
quantitativo, 996 (novecentas e noventa e seis) foram protocoladas e encaminhadas para análise da Unidade competente e 677 (seiscentas e setenta e sete) foram arquivadas na triagem da Ouvidoria-geral, pois não atendiam os requisitos de recebimento previstos no artigo 3º da Resolução Normativa nº 11/2017<sup>1</sup>, conforme gráfico abaixo:



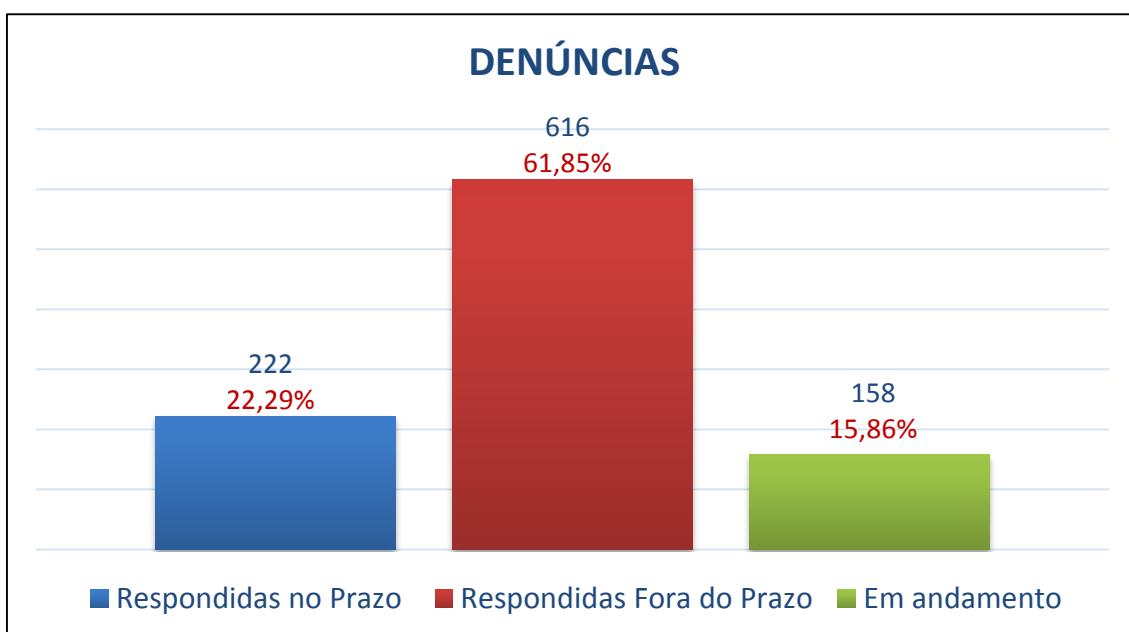
Cumpre mencionar que, dos 996 (novecentos e noventa e seis) protocolos de denúncias, remetidos para análise das Unidades competentes, obteve-se os seguintes encaminhamentos: 446 (quatrocentos e quarenta e seis) foram arquivados após a conclusão de que a denúncia não apresentava indícios de irregularidade; 274 (duzentos e setenta e quatro) foram encaminhados para apuração do Controle Interno da Unidade Gestora; 116 (cento e dezesseis) geraram Representação de Natureza Interna; e 155 (cento e cinquenta e cinco) encontravam-se em andamento na data de 11 de janeiro de 2019.

<sup>1</sup> Art. 3º O recebimento da denúncia pela Ouvidoria fica condicionado ao atendimento cumulativo dos seguintes requisitos:

- I. redação em linguagem clara e compreensível;
- II. matéria de competência do Tribunal;
- III. identificação do objeto denunciado;
- IV. descrição dos fatos irregulares;
- V. indicação, quando possível, dos nomes dos prováveis responsáveis;
- VI. indicação, quando possível, do ano ou data em que os fatos ocorreram;
- VII. indícios de que os fatos denunciados constituam irregularidade.

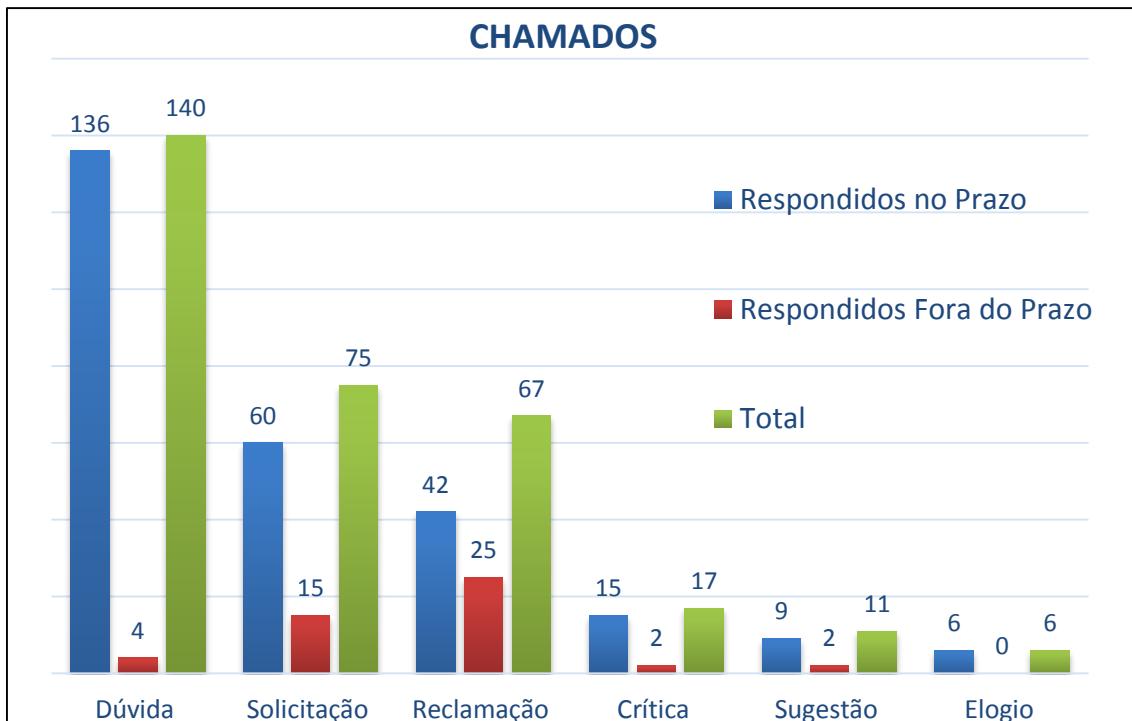


No ano de 2018, como mencionado, foram protocoladas 996 (novecentos e noventa e seis) denúncias, das quais 222 (duzentas e vinte e duas) foram respondidas dentro do prazo, 616 (seiscentas e dezesseis) foram respondidas fora do prazo e 158 (cento e cinquenta e oito) encontravam-se em andamento até 11 de janeiro de 2019.

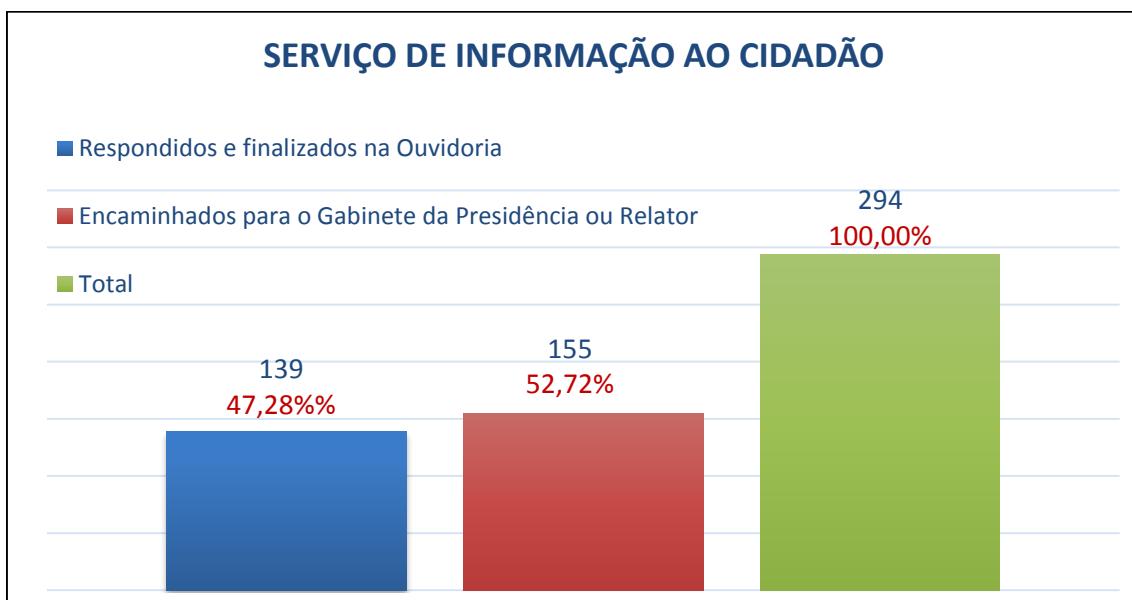


Quanto às manifestações relacionadas a dúvidas, solicitações, reclamações, críticas, elogios e sugestões, esta Ouvidoria recebeu o quantitativo de 316 (trezentos e dezesseis) chamados. Deste total, foram

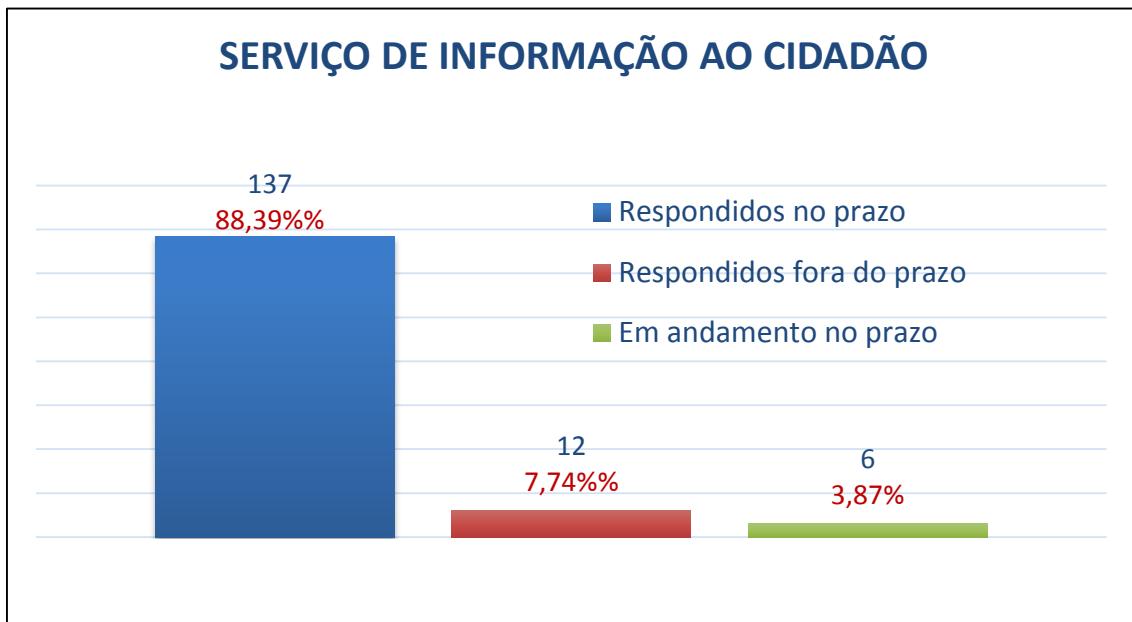
respondidas fora do prazo 4 (quatro) dúvidas, 15 (quinze) solicitações, 25 (vinte e cinco) reclamações, 2 (duas) críticas e 2 (duas) sugestões, conforme informa o gráfico a seguir:



Por fim, foram recebidos 294 (duzentos e noventa e quatro) pedidos de acesso a informação (SIC), dos quais 139 (cento e trinta e nove) foram devidamente respondidos e finalizados pela Ouvidoria-geral e 155 (cento e cinquenta e cinco) demandaram atuação do Gabinete da Presidência ou Relator.



Quanto ao prazo de respostas, observa-se que 137 (cento e trinta e sete) foram respondidos dentro do prazo previsto na Lei nº 12.527/2011 e na Resolução Normativa nº 12/2012 – TP, 12 (doze) foram respondidos fora do prazo e 6 (seis) encontravam-se em andamento até a data de 11 de janeiro de 2019.



## 4. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, a equipe da Ouvidoria-geral desempenhou, em 2018, as seguintes atividades:

### 4.1. Oficina de demandas da sociedade

A Ouvidoria-geral juntamente com a Secretaria de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania, participou da Oficina de demandas da Sociedade, realizada por este Tribunal de Contas, no município de São José dos Quatro Marcos/MT.

O evento ocorreu no dia 30 de maio de 2018 e teve, como representante da Ouvidoria-geral, a colaboradora Fabiana Moreira Ribeiro de Mello e a servidora Maria Carolina da Silva Rezzieri.

Na oportunidade, foi realizada a Oficina de Transparência, contando com a presença de 7 (sete) participantes, dentre eles ouvidores e controladores internos das Prefeituras Municipais de São José dos Quatro Marcos, Figueirópolis D' Oeste, Indiavaí, Pontes e Lacerda e da Câmara Municipal de Jauru.

Na apresentação foram abordados temas relacionados ao funcionamento das Ouvidorias, Sistema Geo-Obras, funcionamento da Ouvidoria-geral do TCE/MT, Lei de Acesso a Informação (Lei n° 12.527/2011) e Código dos Usuários do Serviço Público (Lei n° 13.460/2017).

#### **4.2. UNIVAG solidário**

O evento foi realizado no Centro Universitário de Várzea Grande (UNIVAG), em 22 de setembro de 2018.

Participaram do evento as servidoras/colaboradoras da Ouvidoria-geral Maria Carolina da Silva Rezzieri, Michelle Cunha Rodrigues Souza e Olivia Gomes da Silva Prado de Moraes.

Na oportunidade a Ouvidoria-geral atendeu 334 (trezentos e trinta e quatro) cidadãos, instruindo sobre os canais de comunicação da Ouvidoria, bem como acerca dos requisitos necessário para formular denúncias.

#### **4.3. Reuniões referente a Lei n° 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público**

Em 21 de junho de 2018, entrou em vigor a Lei n° 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Com intuito de realizar adequação dos normativos desta Corte de Contas, em consonância com os dispositivos trazidos pela lei, o Conselheiro Interino Ouvidor-geral Luiz Carlos Pereira, encaminhou a CI n° 81/2018, ao Conselheiro Presidente, em 16 de abril de 2018, sugerindo a criação de

comissão de estudo para tratar da aplicação da referida lei no TCE/MT, bem como difundi-la às entidades fiscalizadas.

Em ação continua, o Conselheiro Presidente designou que os trabalhos referentes à implantação da Lei nº 13.460/2017 fossem coordenados pela Secretaria Geral da Presidência.

Dentre as reuniões realizadas, vale destacar as ocorridas nos dias 03/05/2018, 14/05/2018, 23/05/2018 e 07/11/2018, visando à implantação da referida norma nesta Corte de Contas.

Por oportuno, informa-se ainda que se encontra em fase de elaboração o projeto que visa regulamentar o fluxo processual das denúncias neste Tribunal em conformidade com a norma supracitada, o qual vem sendo elaborado em parceria com o Gabinete do Ouvidor-geral, Secretaria Geral de Controle Externo e esta Ouvidoria-geral, que visa regulamentar o fluxo processual das denúncias neste Tribunal em conformidade com a norma supracitada.

Cumpre mencionar, que objetivando o alinhamento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil, esta Ouvidoria-geral foi convidada pelo Conselheiro Ouvidor Carlos Ranna (TCE/ES), para compor o grupo de trabalho do projeto 1.2 – Aprimoramento da Atuação das Ouvidorias dos TCs, que faz parte do portfólio de projetos do Plano Estratégico 2018-2023 e do Plano de Gestão 2018-2019 da ATRICON.

No presente grupo de trabalho, vêm sendo desenvolvidos estudos quanto à implantação da norma, bem como as diretrizes a serem adotadas nas Cortes de Contas, para posterior compilação de materiais que servirão para subsidiar futuras atuações do TCE/MT.

## 5. CAPACITAÇÕES

No ano de 2018, objetivando a capacitação dos servidores desta Ouvidoria-geral, houve a participação nos seguintes eventos:

**- 85º CURSO DE CAPACITAÇÃO E 74º CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA**

Curso realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores, nos dias 19, 20 e 21 de março de 2018.

Participantes: Conselheiro Interino Ouvidor-geral Luiz Carlos Azevedo Costa Pereira e Marco Aurélio Queiroz de Souza.

#### **- TRATAMENTO DE DENÚNCIAS EM OUVIDORIAS**

Curso realizado pela Controladoria-Geral da União, na cidade Campo Grande/MS, nos dias 08, 09 e 10 de maio de 2018.

Participante: Maria Carolina da Silva Rezzieri.

#### **- 12º SEMINÁRIO NACIONAL OUVIDORES & OUVIDORIAS E 4º SEMINÁRIO INTERNACIONAL OUVIDORES, DEFENSORES DEL PUEBLO & OMBUDSMAN**

Seminários realizados pelo Instituto Brasileiro Pró-Cidadania, em Recife/PE, nos dias 13, 14 e 15 de junho de 2018.

Participante: Maria Carolina da Silva Rezzieri.

#### **- ACESSO À INFORMAÇÃO**

Curso realizado pela Controladoria-Geral da União, na sede do Tribunal Regional do Trabalho da 23º Região, em Cuiabá/MT, nos dias 07, 08 e 09 de agosto de 2018.

Participantes: Fabiana Moreira Ribeiro de Mello, Maria Carolina da Silva Rezzieri e Olivia Gomes da Silva Prado de Moraes.

#### **- ENCONTRO TÉCNICO DE OUVIDORIAS**

Reunião realizada pelo Instituto Rui Barbosa em parceria com a ATRICON, em Brasília/DF, no dia 13 de agosto de 2018.

Participantes: Marco Aurélio Queiroz de Souza e Maria Carolina da Silva Rezzieri.

#### **- REUNIÃO SOBRE MONITORAMENTO DO PLANO DE GESTÃO DA ATRICON 2018/2019 – PROJETO 1.2 APRIMORAMENTO DAS OUVIDORIAS**

Realizada no Instituto Serzedello Corrêa, em Brasília/DF, no dia 14 de agosto de 2018.

Participantes: Marco Aurélio Queiroz de Souza e Maria Carolina da Silva Rezzieri.

**- ENCONTRO NACIONAL DE CORREGEDORIAS E OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS 2018**

Encontro realizado no Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, nos dias 23 e 24 de agosto de 2018.

Participantes: Marco Aurélio Queiroz de Souza.

**- II SIMPÓSIO NACIONAL DE OUVIDORIAS E REUNIÃO TÉCNICA DE OUVIDORIAS**

Realizados pelo Tribunal de Contas do Amazonas, em Manaus/AM, nos dias 08 e 09 de novembro de 2018.

Participante: Maria Carolina da Silva Rezzieri.

**- REUNIÃO SOBRE MONITORAMENTO DO PLANO DE GESTÃO DA ATRICON 2018/2019 – PROJETO 1.2 APRIMORAMENTO DAS OUVIDORIAS**

Realizada no Tribunal de Contas de Santa Catarina, no dia 28 de novembro de 2018.

Participante: Maria Carolina da Silva Rezzieri.

## **6. AÇÕES RELEVANTES**

No início do ano de 2018, foi produzido vídeo institucional que é transmitido nos eventos deste Tribunal. O referido vídeo tem o intuito de demonstrar a atuação da Ouvidoria, além de explicar o passo a passo para formular denúncia por meio da web e os mecanismos para acompanhamento da denúncia.

Com o objetivo de divulgação das novas ações da Ouvidoria-geral, gestão 2018/2019, foram confeccionados 12.000 (doze mil) folders para distribuição durante os eventos do Consciência Cidadã e PDI.

Outra ação relevante realizada no ano de 2018, foi que, após o alinhamento da Ouvidoria-geral com a Secretaria Geral de Controle Externo, a

Gerência de Protocolo passou a receber as Representações de Natureza Externa propostas por qualquer licitante, contratado ou pessoa jurídica, contra irregularidades na aplicação da Lei de Licitações, ou por qualquer outra pessoa legitimada por lei, cumprindo assim, o que determina o artigo 224, inciso I, alínea c, do Regimento Interno deste Tribunal.

Com intuito de manter contato com os Ouvidores e Controladores Internos dos municípios, foi realizada atualização dos dados cadastrais durante o ano de 2018, contendo: nome, telefones, e-mail e endereço.

Por fim, a Ouvidoria-geral do TCE/MT realizou atualizações periódicas no mapa da transparência, que se encontra disponível para acesso no seu [website](#), visando dar conhecimento ao cidadão dos espaços disponíveis para o exercício do controle social.

## 7. PROJETOS

### 7.1. Projeto de alteração no processamento de denúncias

Foi elaborado projeto pela Ouvidoria-geral em parceria com a Secretaria Geral de Controle Externo, visando atender à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, que entrou em vigor em 21/06/2018, nos termos do artigo 25, inciso I da mencionada norma.

Cumpre destacar que a norma em questão se aplica à Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do artigo 37, § 3º, inciso I, da CF/88, motivo pelo qual se faz necessária à sua regulamentação no âmbito deste Tribunal, por se tratar de norma autoaplicável, bem como a fim de atender com eficácia os usuários do serviço público.

Diante disso, com embasado nos dispositivos legais, e visando acompanhar as mudanças nos procedimentos de atendimento às manifestações dos usuários do serviço público no âmbito do TCE/MT, tornou-se

necessária a revisão e adequação das normas em vigor nesta Corte de Contas, bem como a customização e modernização dos sistemas informatizados de recebimento das denúncias Ouvidoria (Control-P e Ouvidoria *online*).

O objetivo primordial do projeto é dar maior celeridade às respostas das manifestações dos usuários dos serviços públicos e adequar os canais de comunicação da Ouvidoria com a Lei nº 13.460/2017, a fim de diferenciar o tratamento das manifestações identificadas e anônimas.

O projeto encontra-se em fase avançada de elaboração, por meio da qual deverão ser realizadas alterações na Resolução Normativa nº 12/2017 – TP.

## **7.2. Projeto de implementação de melhorias no sistema informatizado de recebimento de denúncias**

O referido projeto visa à customização dos canais de comunicação Ouvidoria Online e SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) idealizados pela Ouvidoria-geral, tendo como parâmetros: a Resolução Normativa nº 11/2017- TP, que regulamenta a sistemática de recebimento e apuração das denúncias no âmbito do Tribunal de Contas do estado de Mato Grosso, a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação) que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, para garantir o acesso a informações previsto no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, a Resolução Normativa nº 12/2012- TP que cria normas e procedimentos para implementação da LAI no âmbito do TCE/MT, a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e o Decreto nº 9.492/2018 que regulamentou a referida lei na Administração Pública Federal.

Diante disso, considerando os dispositivos legais e visando acompanhar as mudanças nos procedimentos de realização de auditorias no TCE/MT, faz-se necessária a revisão, adequação e modernização dos sistemas de recebimento das denúncias (Ouvidoria online) e do SIC (Serviço de

Informação ao Cidadão), bem como a adoção das medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.

Por fim, cumpre ressaltar que o objetivo primordial deste projeto é trazer maior celeridade as respostas das denúncias e pedidos de informação, aprimorando os canais de comunicação da Ouvidoria com o cidadão.

### **7.3. Projeto 1.2 - Aprimoramento da atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas (Atricon)**

A Ouvidoria-geral do TCE/MT foi convidada pelo Conselheiro Carlos Ranna, do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, para participar do projeto 1.2 da Atricon – Aprimoramento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, que tem como objetivo incentivar a efetiva atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas como órgãos permanentes de interação com a sociedade e promotores do controle social, sendo parte integrante dos projetos do Plano de Gestão 2018-2019 da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas.

A primeira reunião foi realizada no dia 14 de agosto de 2018, em Brasília – DF, com a participação de representantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas dos Estados MT, ES, PR, CE, MG, PA, PE, RN, RS e RO, do TCU e do TCM-PA, tendo a finalidade de dividir as tarefas a serem realizadas.

Posteriormente em 28/11/2018, em Florianópolis/SC, durante a realização do VI Encontro Nacional dos Tribunais de Contas, foi realizada outra reunião, com a finalidade de monitorar o andamento das entregas do projeto, como a elaboração de proposta de resolução para aplicação da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), no âmbito dos Tribunais de Contas, e de modelo de Carta de Serviços ao Usuário, proposta de padronização dos serviços de Ouvidorias e a elaboração de Cartilha de boas práticas de Ouvidorias. Participaram desta as Ouvidorias dos Tribunais de

Contas dos Estados do Paraná, Ceará, Mato Grosso, Pará, Pernambuco Rondônia e Santa Catarina. Uma das entregas do projeto foi a realização do Encontro Nacional das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas, ocorrido em Maceió/AL, nos dias 23 e 24/08/2018.

No Encontro, no dia 24/08/2018, ocorreu à primeira Reunião Técnica de Ouvidorias dos Tribunais de Contas, que teve como objetivo apresentar ações que visam o aprimoramento da atuação das ouvidorias dos tribunais de contas, ocasião em que foi firmada a Carta Compromisso de Maceió das Corregedorias e Ouvidorias, no intuito de reforçar o empenho dessas unidades em estabelecer parâmetros de excelência de atuação.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão de 2018 foi voltada para o aprimoramento da atuação da Ouvidoria-geral do TCE/MT, como órgão permanente de interação com a sociedade.

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria foram priorizadas as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento da Unidade.

Assim sendo, foram eleitas atividades que se voltaram para o alcance da excelência no atendimento às demandas de ouvidoria, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social.

As ações promovidas estão em consonância o Planejamento Estratégico 2016/2021 desta Corte de Contas, bem como com os critérios de avaliação estabelecidos no Marco de Medição de Desempenho – Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-TC QATC), desenvolvido pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON).

Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, 08 de fevereiro de 2019.

**LUIZ CARLOS AZEVEDO COSTA PEREIRA**  
Conselheiro Interino Ouvidor-geral

**MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI**  
Secretária Executiva da Ouvidoria-geral