



**Tribunal de Contas
Mato Grosso**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

3º QUADRIMESTRE DE 2021



**Ouvidoria
TCE-MT**

COMPOSIÇÃO

CONSELHEIRO OUVIDOR-GERAL

Antonio Joaquim Moraes Rodrigues Neto

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA OUVIDORIA-GERAL

Américo Santos Corrêa

SERVIDORES

Antônio Moraes Neto

Mágida Hammoud

Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes

Marta Meire da Costa Lima

Melissa Catalano Correa

COLABORADORES

Edvaldo Ferreira Maciel

Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira

Maria Márcia da Silva Leite

Michelle Cunha Rodrigues Rosa

Walter Aguiar Martins Junior

SUMÁRIO

| | | |
|----------|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO | 4 |
| 2 | ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL | 4 |
| 3 | ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL | 5 |
| 4 | ATIVIDADES DESENVOLVIDAS | 5 |
| 4.1 | Reuniões | 5 |
| 4.2 | Cursos e capacitações | 9 |
| 4.3 | Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria-geral | 10 |
| 5 | ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA | 12 |
| 5.1 | Índice de atendimento dos prazos de resposta das demandas | 16 |
| 6 | ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO | 21 |
| 6.1 | Resultado pesquisa de satisfação inicial: | 22 |
| 6.2 | Resultado pesquisa de satisfação final: | 24 |
| 7 | CONSIDERAÇÕES FINAIS | 27 |

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, no terceiro quadrimestre de 2021, compreendido entre 01.09.2021 e 31.12.2021, bem como demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pela Unidade.

A Ouvidoria-geral é a unidade responsável por receber manifestações sobre atos da Administração Pública considerados lesivos, desonestos ou que contrariem o interesse público, e dar-lhes encaminhamento no âmbito de sua competência visando garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, economicidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Instituída por meio da Lei n.º 7.730, de 31 de outubro de 2002, a Ouvidoria-geral do TCE-MT tem como Ouvidor o Sr. Conselheiro Antonio Joaquim Moraes Rodrigues Neto, que assumiu seu exercício a partir de 01 de março de 2021, por meio do Ato n.º 143/2021, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 2.138, em 01 de março de 2021, sendo reconduzido ao cargo em 03 de janeiro de 2022, por meio do Ato n.º 001/2022, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 2.360.

2 ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL

A equipe da Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral é composta pelos seguintes servidores e colaboradores:

- Américo Santos Corrêa (Secretário Executivo da Ouvidoria-geral);
- Antônio Moraes Neto (Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral);
- Edvaldo Ferreira Maciel (Colaborador);
- Giovanna Rafaela Pereira de Oliveira (Colaborador);
- Mágida Hammoud (Assessor Técnico Jurídico I);

- Maria Carolina da Silva Rezzieri Mendes (Assessor de Conselheiro);
- Maria Marcia da Silva Leire (Colaborador);
- Marta Meire da Costa Lima (Assistente da Ouvidoria-geral);
- Melissa Catalano Correa (Assistente de Gabinete da Ouvidoria-geral);
- Michelle Cunha Rodrigues Rosa (Colaborador);
- Walter Aguiar Martins Junior (Colaborador).

3 ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria-geral localiza-se nas dependências do Prédio Administrativo do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, dispondo de recepção, sala do secretário executivo da Ouvidoria-geral, sala de assessoria jurídica e sala de assessoria técnica.

4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

4.1 Reuniões

Com objetivo de aprimorar a atuação e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral do TCE-MT, foi instituída reuniões ordinárias internas todas as segundas-feiras, visando alinhamento de estratégias e ações a serem desenvolvidas ao longo da semana.

Por oportuno, foram realizadas, ainda, as seguintes reuniões:

01.09.2021: Reunião com o Conselheiro Ouvidor para tratar sobre o projeto “Ouvidoria para todos”.

Unidades participantes: Gabinete do Conselheiro Ouvidor e Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral.

02.09.2021: Reunião para tratar dos trabalhos oriundos da Portaria n.º 144/2021.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral, Secretaria Geral da Presidência, Secretaria Executiva de Administração, Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, Secretaria de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania, Secretaria de Apoio as Unidades Gestoras e Secretaria de Comunicação Social.

02.09.2021: Reunião para tratar dos trabalhos oriundos da Portaria n.º 144/2021, com a temática conselho de usuários.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral, Secretaria de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania e Secretaria de Apoio as Unidades Gestoras.

09.09.2021: Reunião para tratar delimitações das atividades desenvolvidas no plano da “Força Tarefa MMD-TC 2022”.

Participantes: Representantes das Ouvidorias do TCE-CE, TCE-ES, TCE-MT e TCE-PR.

13.09.2021: Reunião para tratar dos trabalhos oriundos da Portaria n.º 144/2021, com a temática regulamentação no âmbito do Tribunal de Contas.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral, Secretaria Geral da Presidência, Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação e Secretaria de Apoio as Unidades Gestoras.

13.09.2021: Reunião para tratar delimitações das atividades desenvolvidas no plano da “Força Tarefa MMD-TC 2022”.

Participantes: Representantes das Ouvidorias do TCE-CE, TCE-ES, TCE-MT e TCE-PR.

13.09.2021: Reunião para tratar dos trabalhos oriundos da Portaria n.º 144/2021, com a temática regulamentação no âmbito do Tribunal de Contas.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral, Secretaria Executiva de Administração, Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, Secretaria de Apoio as Unidades Gestoras e Secretaria de Comunicação Social.

16.09.2021: Reunião de alinhamento e formatação do plano da “Força Tarefa MMD-TC 2022” entre os coordenadores.

Participantes: Representantes das Ouvidorias do TCE-CE, TCE-ES, TCE-MT e TCE-PR.

21.09.2021: Reunião para debater sobre a Nota Técnica n.º 02/2021 – TP.

Unidades Participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral, SECEX Governo e SECEX Administração Municipal.

23.09.2021: Reunião para finalização e aprovação do plano de trabalho a ser apresentado na reunião técnica de Ouvidorias no Encontro Nacional de Corregedorias, Ouvidorias dos Tribunais de Contas - 2021.

Participantes: Representantes das Ouvidorias do TCE-CE, TCE-ES, TCE-MT e TCE-PR.

27.09.2021: Apresentação da proposta do grupo de trabalho “Intercâmbio de informações entre as Ouvidorias do Brasil” durante a reunião técnica de Ouvidorias, no Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias 2021.

Participantes: Representantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

04.10.2021: Reunião com a Controladoria Geral da União, regional Mato Grosso, para tratar sobre evento de sensibilização “Ouvidoria para todos”. Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e Controladoria Geral da União.

06.10.2021: Reunião com o Conselheiro Presidente Guilherme Antonio Maluf, para entrega dos trabalhos oriundos da Portaria n.º 144/2021.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral, Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação, Secretaria de Articulação Institucional e Desenvolvimento da Cidadania, Secretaria de Apoio as Unidades Gestoras e Secretaria de Comunicação Social.

07.10.2021: Reunião do grupo de trabalho para tratar sobre: Regulamentos de Ouvidoria – Resolução própria ou outro regramento, que trate das competências, atribuições, estrutura, pessoal, definição de metas, definições de prazos, conceitos e funcionamento.

Participantes: Representantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

09.11.2021: Reunião Técnica de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB, durante o II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, em João Pessoa-PB. Unidade participante: Gabinete do Conselheiro Ouvidor e Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral.

14.10.2021: Reunião do grupo de trabalho para tratar sobre: Resolução própria ou outro regramento, que regule a Lei n.º 13.460/2017 e Lei n.º 12.527/2011 e comentários sobre a regulamentação da LGPD.

Participantes: Representantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

21.10.2021: Reunião do grupo de trabalho para tratar sobre: Disponibilização e atualização da Carta de Serviço do Usuário do Serviço Público. Evolução da Carta ao Cidadão para Carta de Serviço do Órgão.

Participantes: Representantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

28.10.2021: Reunião do grupo de trabalho para tratar sobre: Ações de Controle Social e Transparência Pública – Boas práticas.

Participantes: Representantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

09.11.2021: Entrega da atividade desenvolvida pela “Força Tarefa MMDTC-2022” aos membros do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social.

Participantes: Representantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

22.11.2021: Reunião para tratar sobre o plantão da Ouvidoria-geral, durante o período de recesso do TCE-MT.

Participantes: Servidores da Ouvidoria-geral.

06.12.2021: Reunião com a Escola Superior de Contas para tratar sobre o plano de capacitação constante na fase 3 do projeto Ouvidoria para todos.

Unidades participantes: Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral e Escola Superior de Contas.

4.2 Cursos e capacitações

28.09.2021 e 29.09.2021: Encontro Nacional de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social 2021.

Organização: Instituto Rui Barbosa (IRB) e seu Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social.

Realização: Tribunal de Contas do Estado do Pará (TCE-PA) e o Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCMPA)

Participantes: Servidores da Ouvidor-geral.

04.10.2021: Seminário sobre a aplicação da LGPD na Perspectiva dos Tribunais Superiores.

Realização: Escola Superior de Contas do TCE-MT, em parceria com o Tribunal de Justiça do Estado (TJMT) e a Academia Brasileira de Formação e Pesquisa (ABFP).

Participantes: Servidores da Ouvidoria-geral.

09.11.2021 a 12.11.2021: Participação no II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, em João Pessoa.

Realização: Associação dos membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), Instituto Rui Barbosa (IRB) e Tribunal de Contas do Estado da Paraíba (TCE-PB).

Participantes: Conselheiro Ouvidor e servidores da Ouvidoria-geral.

22.11.2021: Capacitação interna sobre a Resolução Normativa n.º 11/2021, que dispõe sobre as atribuições, organização, funcionamento e os procedimentos da Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

Participantes: Servidores da Ouvidoria-geral.

25.11.2021 e 26.11.2021: 5º Simpósio Nacional de Ouvidorias.

Realização: Tribunal de Contas do Amazonas.

Participantes: Servidores da Ouvidoria-geral.

4.3 Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria-geral

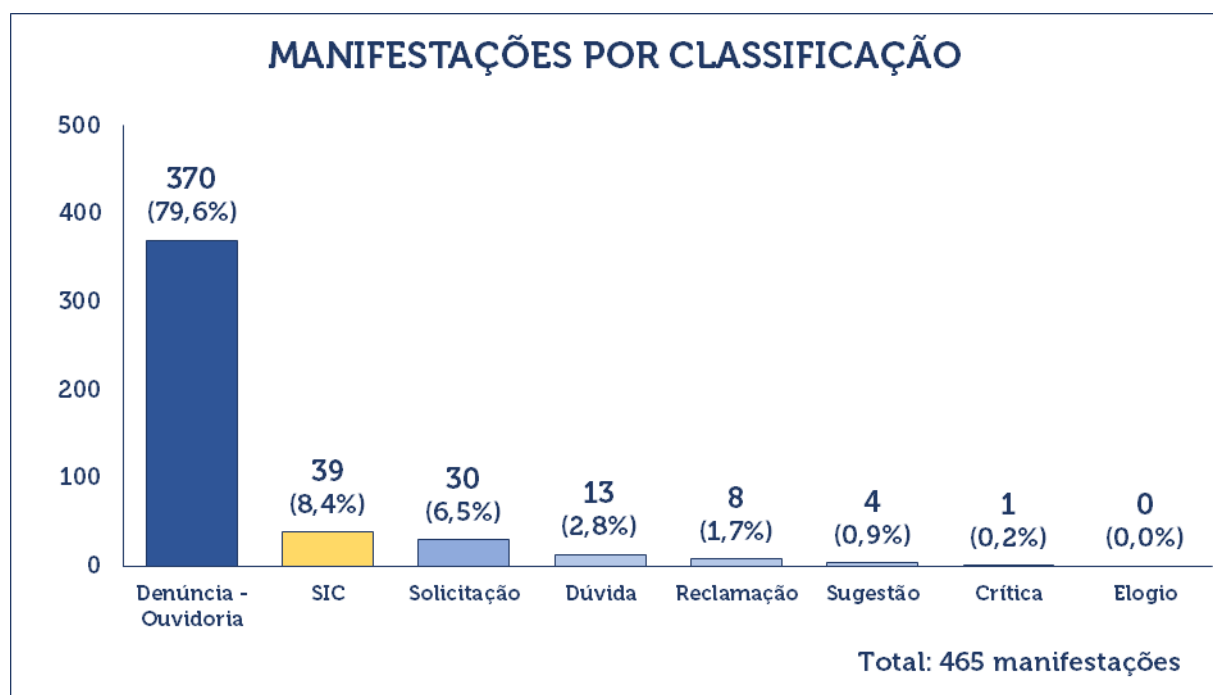
- Constituição de comissão de estudo para tratar da Lei n.º 13.460/2017 no TCE-MT e sua difusão às entidades fiscalizadas, incluindo a atualização da carta de serviços (Portaria n.º 144/2021);

- Participação no grupo instituído pelo Comitê de Corregedorias de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB, denominado “Força Tarefa MMD-TC 2022”;
- Apresentação de proposta ao Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB, sobre a elaboração de estudo sobre Conselho de Usuários, visando o tratamento do tema de maneira padronizada para os 33 Tribunais de Contas Brasileiros;
- Propositura de inclusão na Carta do II CITC de realização de ação nacional pelos Tribunais de Contas, visando à adequação dos Órgãos Públicos Estaduais e Municipais à Lei n.º 13.460/2017;
- Participação do Conselheiro Ouvidor Antonio Joaquim, durante o II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas (CITC) no painel sobre “ações das entidades de Controle Externo: avanços e perspectivas”.
- Elaboração de relatório estatístico mensal da Ouvidoria-geral (setembro, outubro, novembro e dezembro);
- Elaboração do relatório de atividades do terceiro trimestre da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Planejamento, Integração e Coordenação;
- Elaboração de relatório da Ouvidoria-geral, para atender a Secretaria de Comunicação Social, com dados obtidos dos meses de janeiro a outubro de 2021;
- Inserção de dados estatísticos das manifestações recebidas no 3º trimestre no hotsite da Ouvidoria-geral;
- Encaminhamento de 58 (cinquenta e oito) Comunicações Internas;
- Tratamento das manifestações recebidas (triagem, encaminhamentos e acompanhamento dos atendimentos);
- Realizado evento de sensibilização Ouvidoria para todos, no auditório da Escola Superior de Contas, no formato híbrido contando com mais 1,5 mil acessos no canal da Corte de Contas no Youtube;
- Expedição de ofício circular às unidades jurisdicionadas visando alertar quanto ao cumprimento de prazo da Nota Técnica n.º 02/2021 – TP.

5 ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

No 3º quadrimestre de 2021, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 465 (quatrocentos e sessenta e cinco) chamados, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadãos.

Desse total, 370 (trezentos e setenta) compreendem denúncias, 39 (trinta e nove) solicitações de acesso à informação, 30 (trinta) solicitações, 13 (treze) dúvidas, 8 (oito) reclamações, 4 (quatro) sugestões e 1 (uma) crítica, conforme observa-se nos gráficos a seguir:



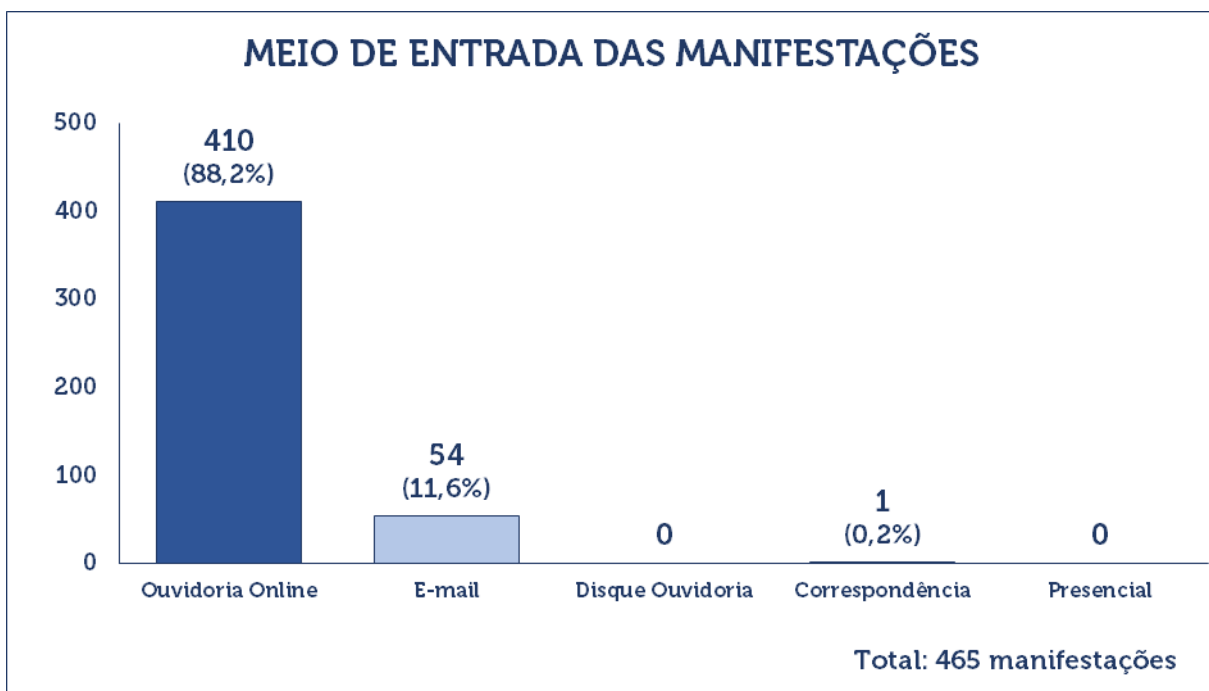
Dados extraídos do Sistema Control-P em 02.02.2021

Por oportuno, registra-se que mensalmente no 3º quadrimestre, tem-se os seguintes dados:

| Classificação do Chamado | Set | Out | Nov | Dez |
|----------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Crítica | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Denúncia - Ouvidoria | 92 | 101 | 106 | 71 |
| Dúvida | 3 | 3 | 4 | 3 |
| Elogio | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Reclamação | 1 | 3 | 3 | 1 |
| Serviço de Informação ao Cidadão - SIC | 7 | 17 | 10 | 5 |
| Solicitação | 3 | 7 | 14 | 6 |
| Sugestão | 0 | 0 | 0 | 4 |
| TOTAL | 107 | 131 | 137 | 90 |
| TOTAL GERAL | 465 | | | |

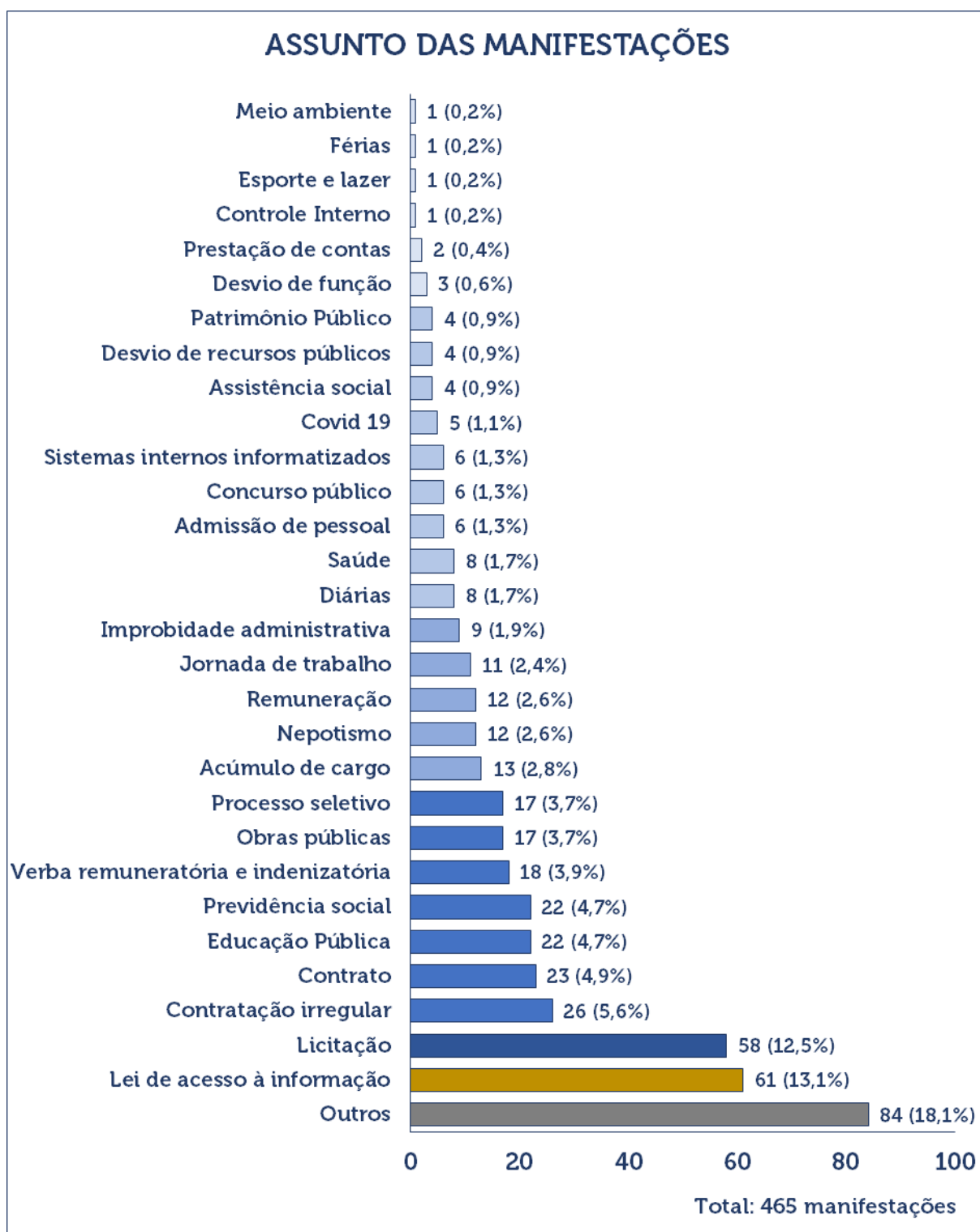
Dados extraídos do Sistema Control-P em 02.02.2022.

Cumprе mencionar, que o canal mais utilizado para envio de manifestações a esta Ouvidoria-geral foi o canal de Ouvidoria *Online*, compreendendo o total de 410 (quatrocentos e dez) manifestações, além de 54 (cinquenta e quatro) recebidas por e-mail e 1 (uma) por correspondência.



Dados extraídos do Sistema Control-P em 02.02.2022.

Quanto ao assunto das manifestações recebidas, observa-se que o assunto mais recorrente foi sobre Lei de acesso à informação, licitações e contratações irregulares, conforme tabela abaixo:



Dados extraídos do Sistema Control-P em 02.02.2022.

5.1 Índice de atendimento dos prazos de resposta das demandas

Visando melhorar o atendimento prestado pela Unidade ao cidadão, a Ouvidoria-geral estabeleceu como meta para 2021 que **90% das manifestações** recebidas (incluindo os pedidos de acesso à informação - SIC), sejam respondidas dentro do prazo legal, de acordo com o estabelecido na Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

| OBJETIVO 2 | INDICADOR ESTRATÉGICO 7 | PROGRAMAS - PROJETOS | AÇÃO | META 2021 |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Contribuir para o aperfeiçoamento e a efetividade do controle social. | Percentual de chamados ao TCE-MT com encaminhamentos comunicados ao manifestante no prazo. | Aprimorar a regulamentação, automatizar e implementar melhorias no tratamento das comunicações de irregularidades apresentadas ao TCE-MT. | Responder as manifestações de Ouvidoria, no prazo de 30 dias, conforme disciplinado na Lei n.º 13.460/2017. | 90% |

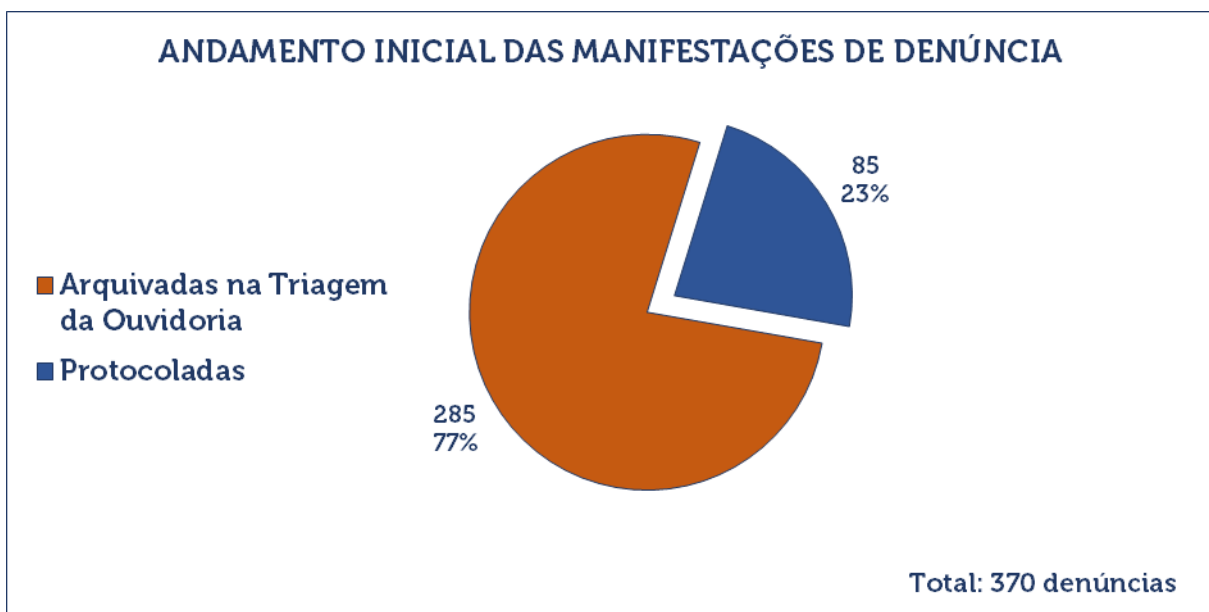
| OBJETIVO 12 | INDICADOR ESTRATÉGICO | PROGRAMAS - PROJETOS | AÇÃO | META 2021 |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Fortalecer a gestão da integridade institucional | Percentual de SIC com respostas aos interessados no prazo | Regulamentar a automatizar o processo de serviço de informação ao cidadão | Responder as manifestações oriundas de pedido de acesso à informação, no prazo disciplinado na Lei n.º 12.527/2011. | 90% |

No terceiro quadrimestre como mencionado, foram recebidos o total de 465 (quatrocentos e sessenta e cinco) manifestações, sendo 39 (trinta e nove) oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão e 426 (quatrocentos e vinte e seis) oriundas da Ouvidoria.

Por oportuno, ressalta-se que das 370 (trezentos e setenta) denúncias recebidas, 85 (cento e cinco) foram protocoladas e encaminhadas para análise da Unidade competente. Por outro lado, 285 (duzentas e oitenta e cinco) foram arquivadas na triagem da Ouvidoria-geral, pois não atendiam os requisitos de recebimento previstos no artigo 3º da Resolução Normativa n.º 11/2017-TP¹, vejamos:

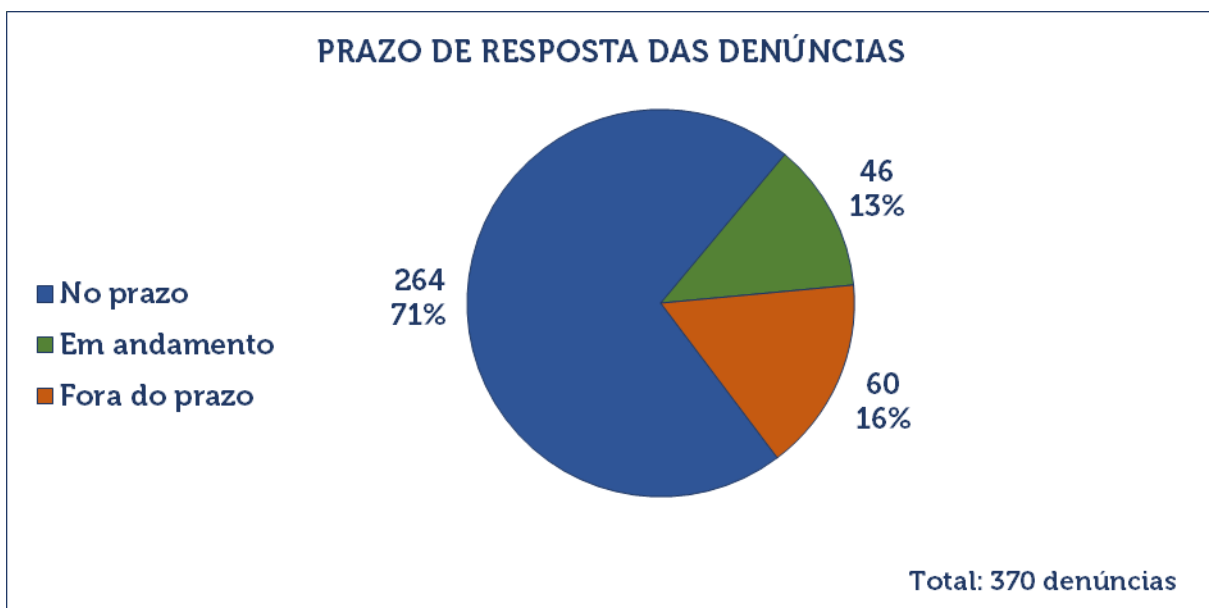
¹ **Art. 3º** O recebimento da denúncia pela Ouvidoria fica condicionado ao atendimento cumulativo dos seguintes requisitos:

- 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.



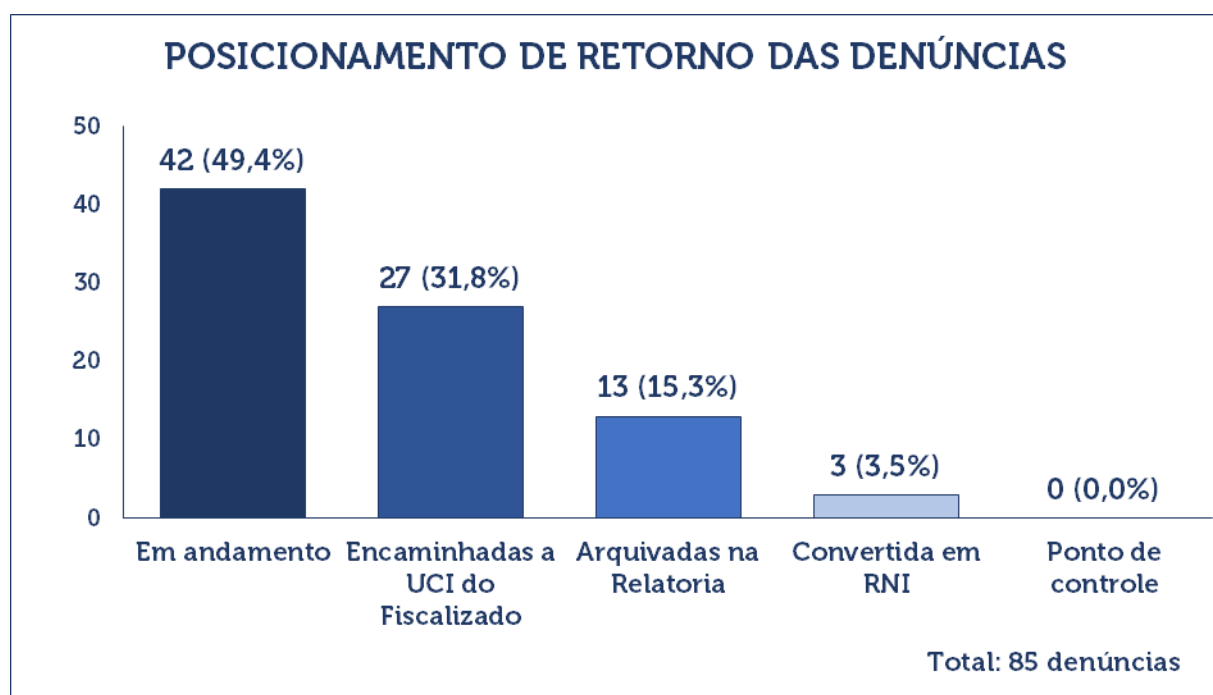
Dados extraídos do Sistema Control-P em 03.02.2022.

Das 370 denúncias recebidas por esta Ouvidoria-geral, 264 foram respondidas no prazo, 60 respondidas fora do prazo e 46 encontravam-se em andamento até dia 17.09.2021.



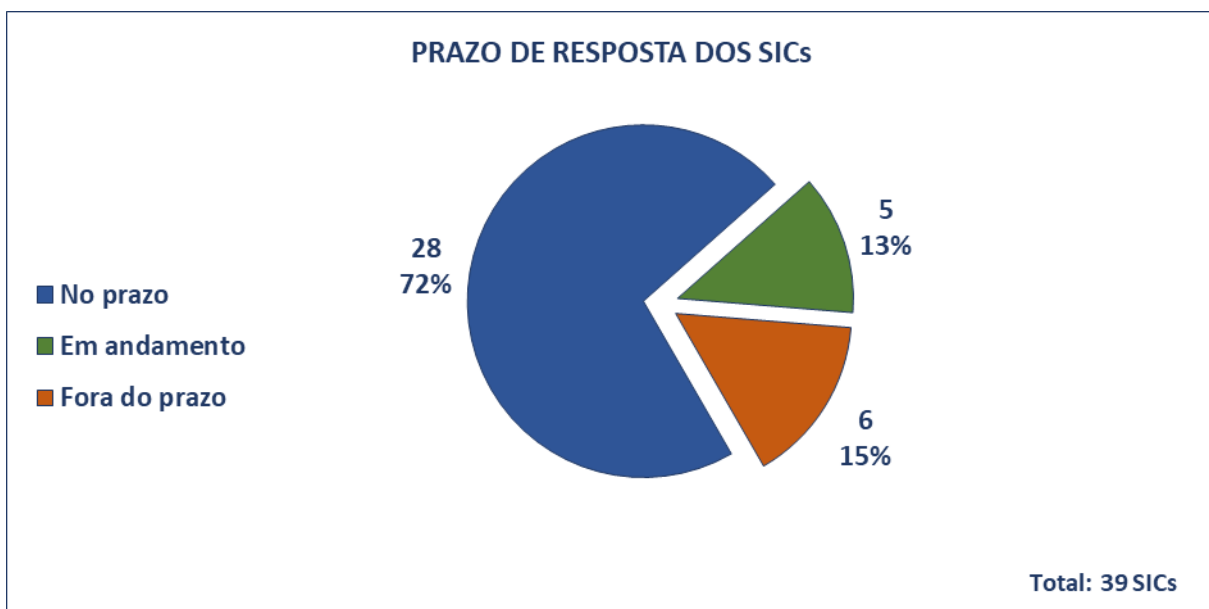
Dados extraídos do Sistema Control-P em 03.02.2022.

Cumprir mencionar que, dos 85 protocolos de denúncias remetidas para análise das unidades competentes, 42 encontravam-se em andamento até a data da extração dos dados para a elaboração deste relatório (03.02.2022), 13 foram arquivados após a conclusão de que a denúncia não apresentava indícios de irregularidade, 27 foram encaminhados para apuração do Controle Interno da Unidade Gestora e 3 geraram Representações de Natureza Interna.



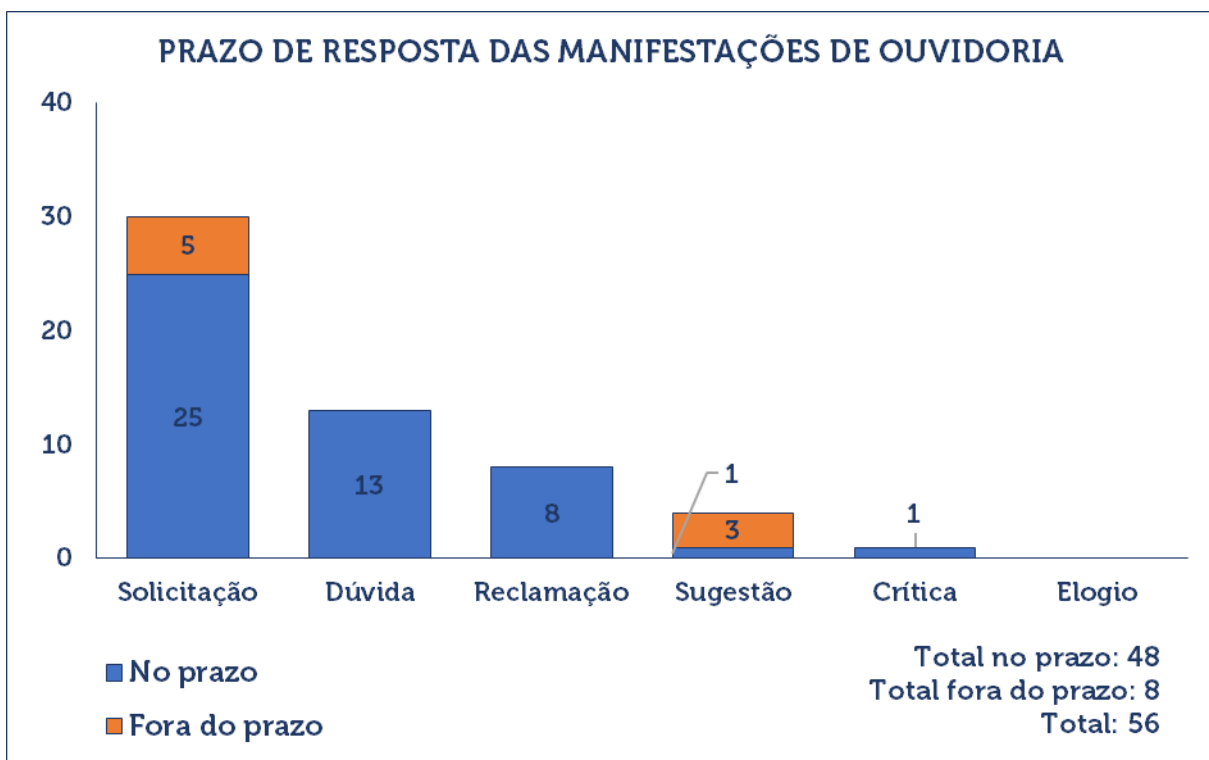
Dados extraídos do Sistema Control-P em 03.02.2022.

Quanto aos pedidos de acesso à informação, neste quadrimestre foram 39 solicitações. Destes, observa-se que 28 foram respondidos dentro do prazo previsto na Lei n.º 12.527/2011 c/c a Resolução Normativa n.º 12/2012-TP, 6 fora do prazo e 5 encontravam-se em andamento até a data da elaboração deste relatório, conforme gráfico abaixo:



Dados extraídos do Sistema Control-P em 03.02.2022.

Por fim, quanto às manifestações relacionadas a dúvidas, solicitações, reclamações, críticas, elogios e sugestões, esta Ouvidoria-geral recebeu o quantitativo de 56 chamados, conforme gráfico identificando o quantitativo respondido no prazo e fora no prazo:



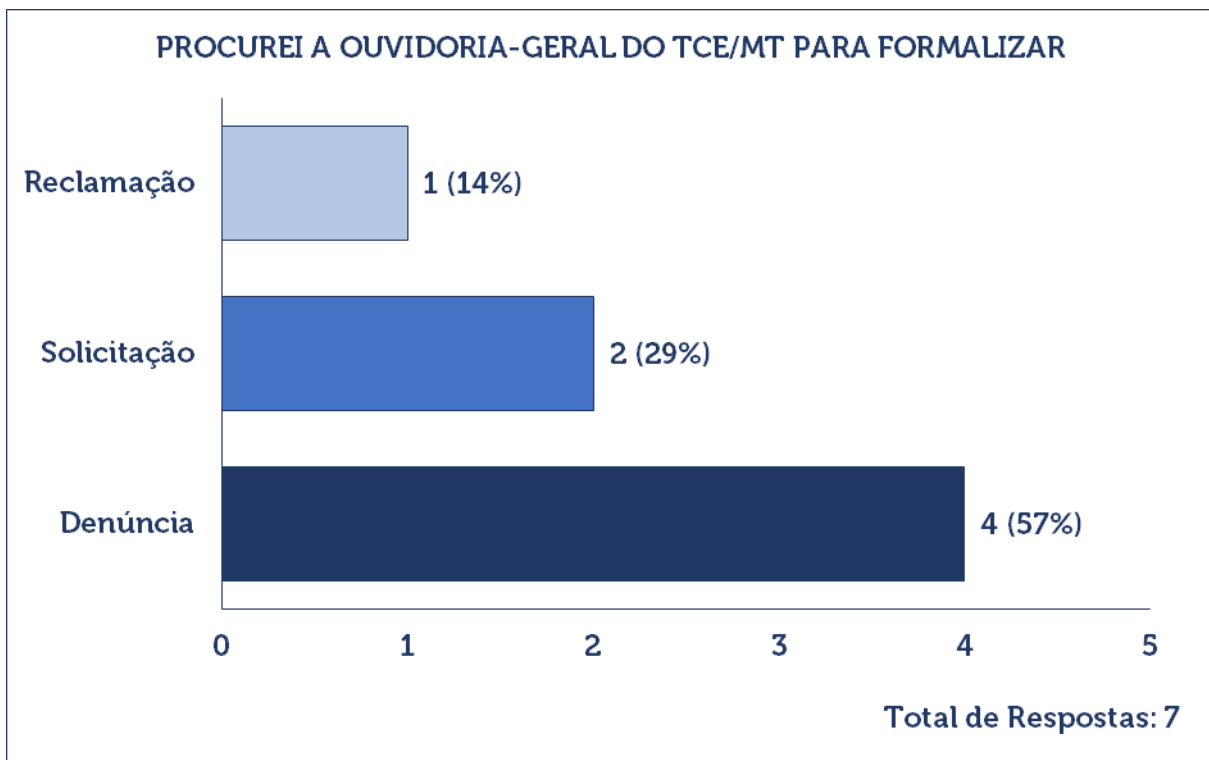
Dados extraídos do Sistema Control-P em 03.02.2022.

6 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

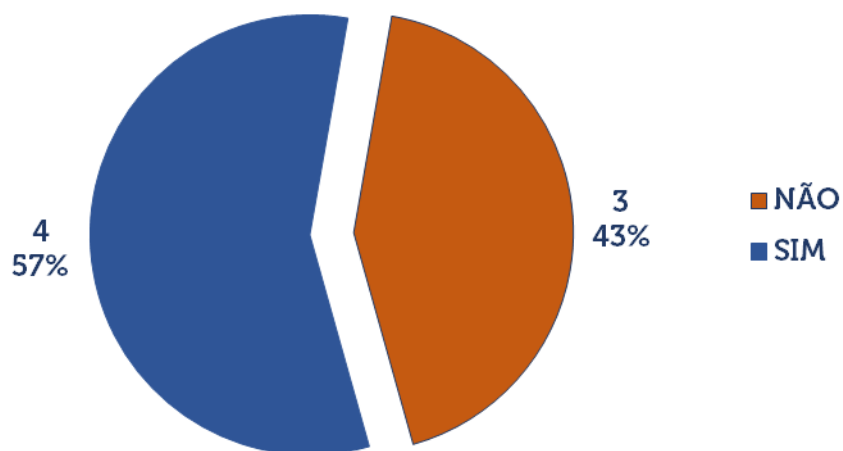
Em conformidade com a Lei n.º 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao usuário, a Ouvidoria-geral estabeleceu como meta para 2021 que 70% dos usuários (Ouvidoria e SIC), estivessem compreendidos entre as notas 4 (muito bom) e 5 (excelente).

Foram encaminhadas as pesquisas de satisfação aos cidadãos que se identificaram, das quais foram obtidas 7 (sete) respostas na pesquisa inicial e 5 (cinco) respostas na pesquisa final, conforme se passa a demonstrar.

6.1 Resultado pesquisa de satisfação inicial:

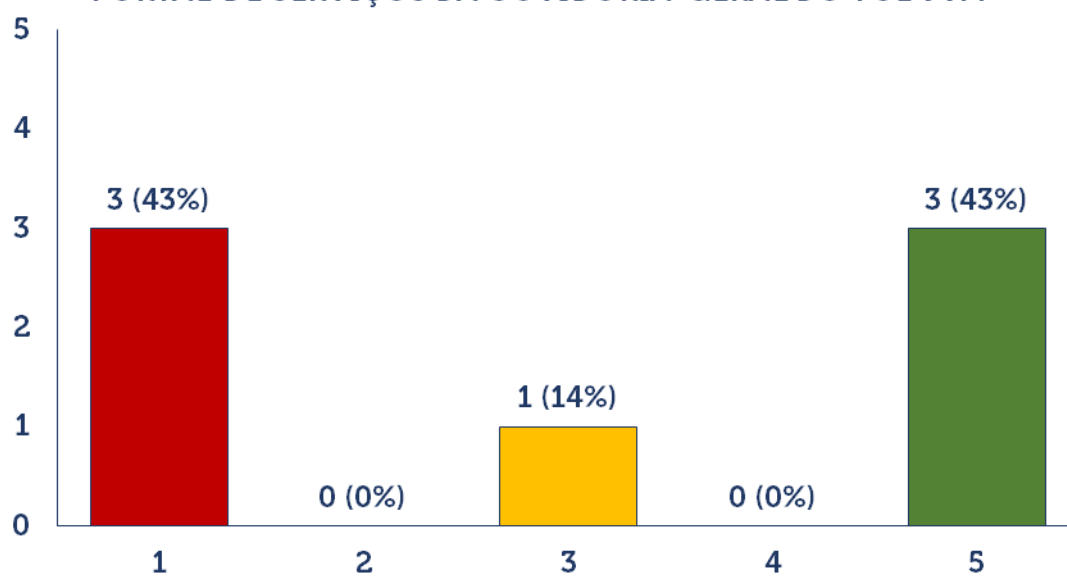


VOCÊ PROCUROU O ÓRGÃO OU A ÁREA ENVOLVIDA NA
MANIFESTAÇÃO ANTES DE RECORRER À OUVIDORIA-GERAL
DO TCE/MT?

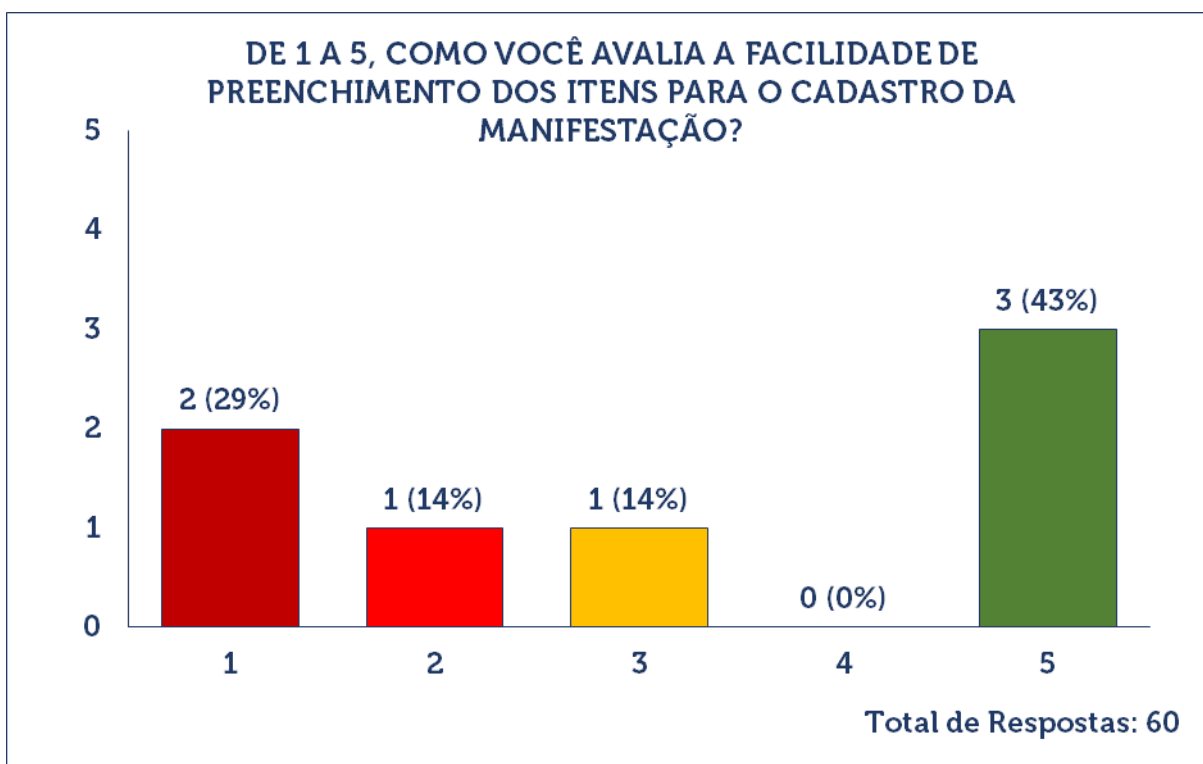
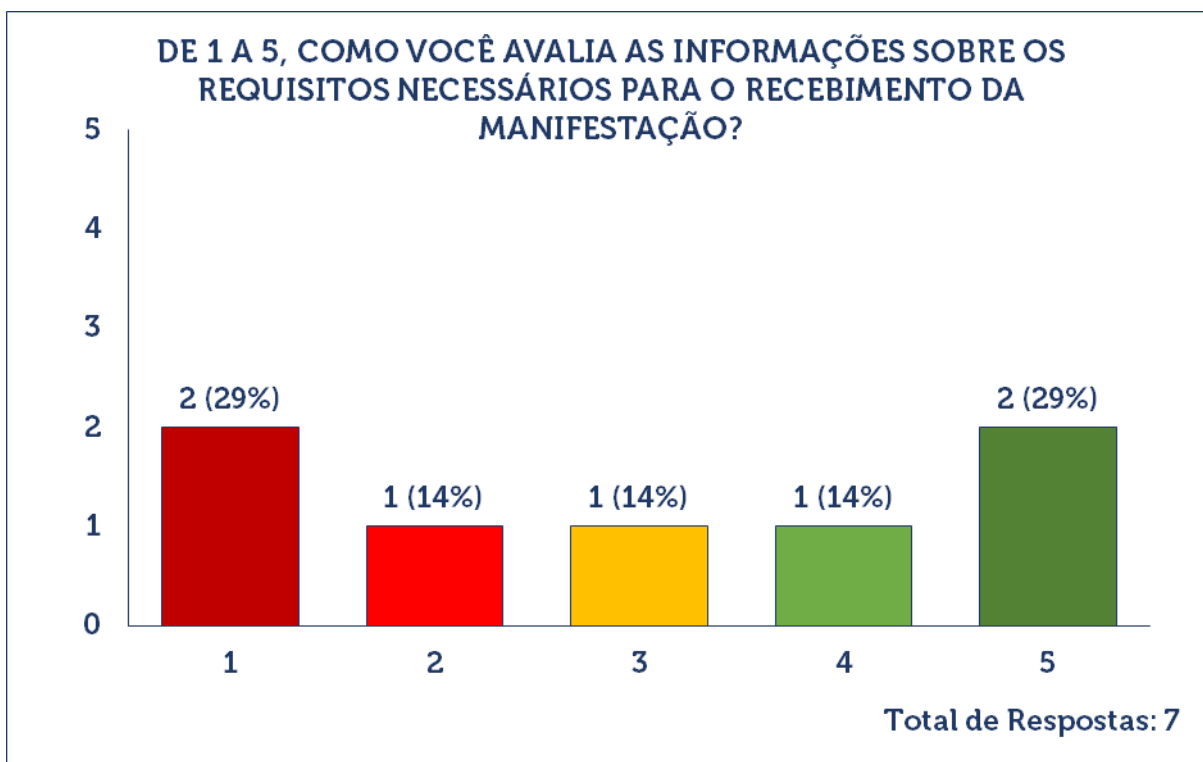


Total de Respostas: 7

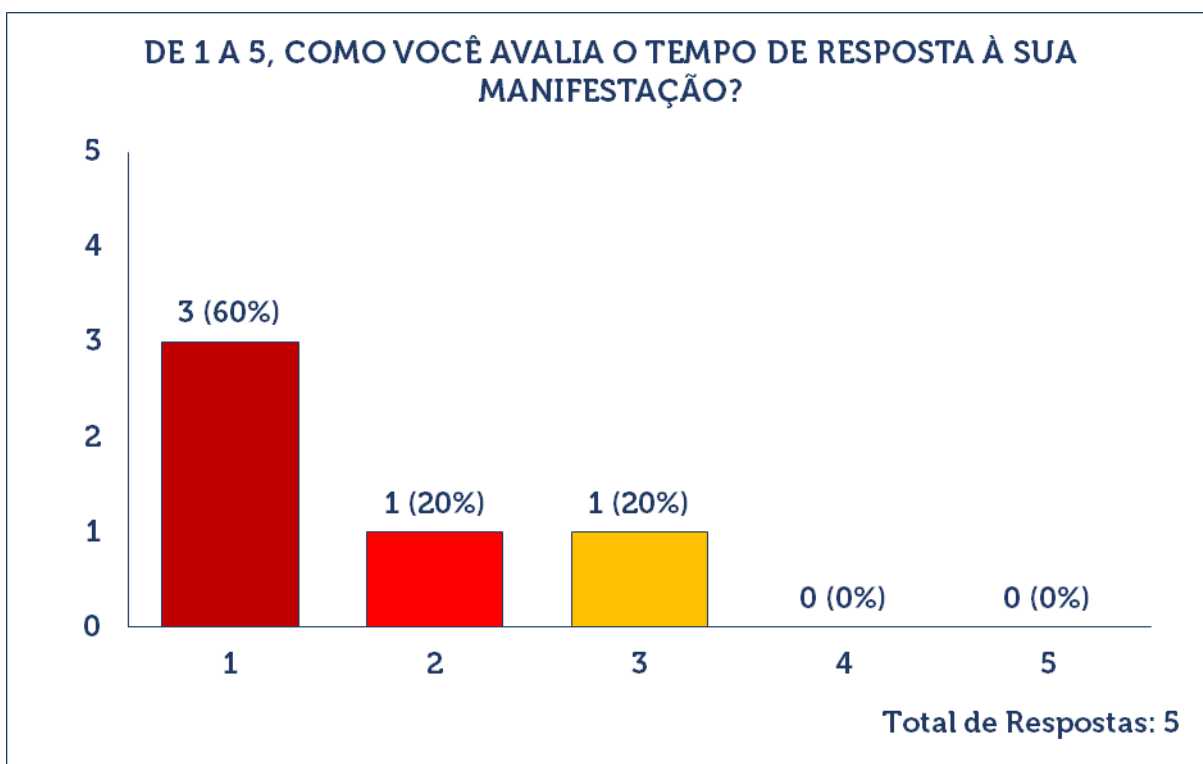
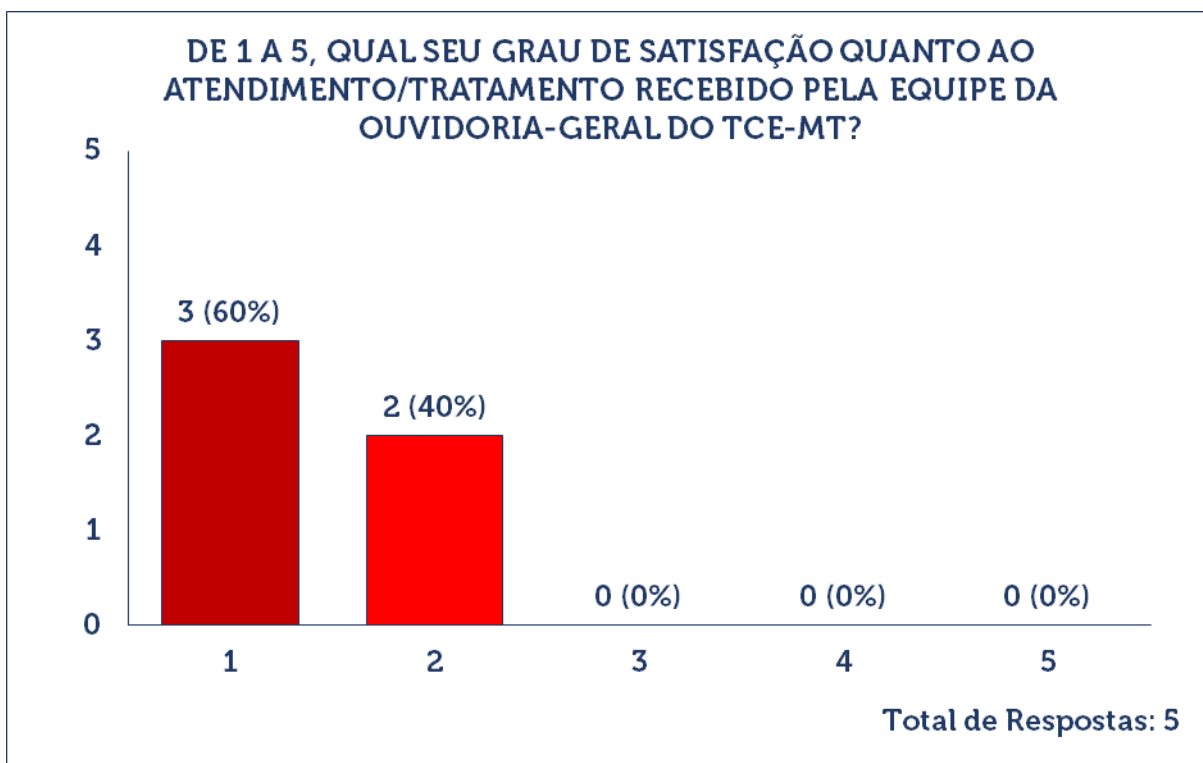
DE 1 A 5, COMO VOCÊ AVALIA A FACILIDADE DE ACESSO AO
PORTAL DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL DO TCE-MT?

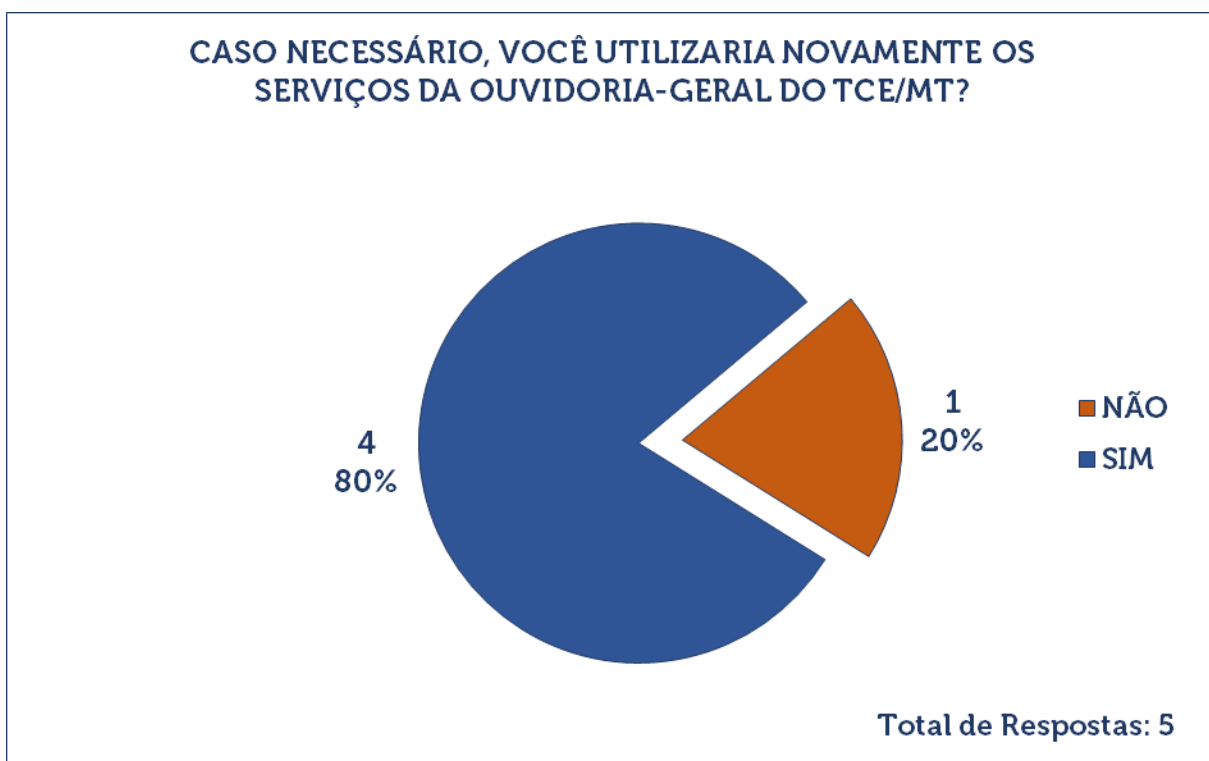
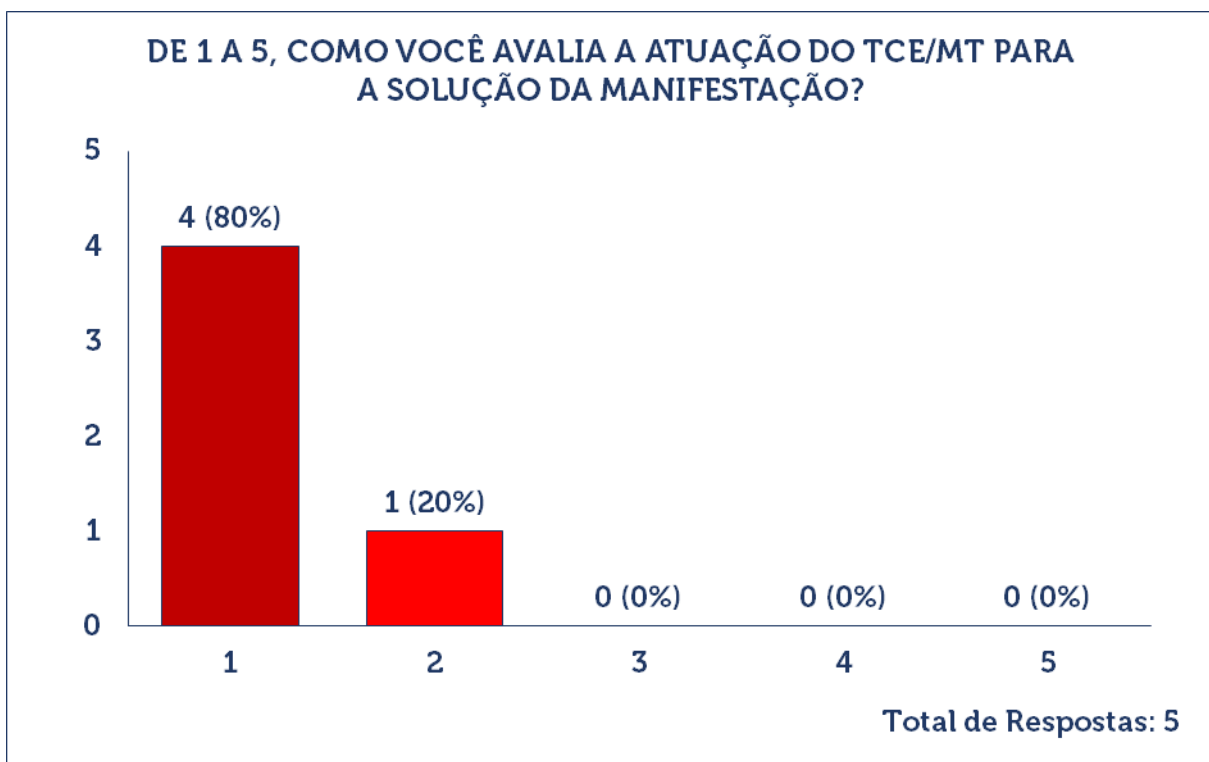


Total de Respostas: 7



6.2 Resultado pesquisa de satisfação final:





Após avaliação dos resultados obtidos no terceiro quadrimestre, constata-se que a pesquisa obteve percentual abaixo de 70% (setenta por cento) na maioria dos pontos avaliados, exceto quando questionado se utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria-geral que obteve o percentual de 80% (oitenta por cento) de satisfação.

Quanto a última pergunta disposta no questionário da pesquisa de satisfação final “Você tem algum comentário ou sugestão que possa ajudar a melhorar os serviços da Ouvidoria-geral? Se sim, por favor escreva-os abaixo”, obtivemos as seguintes manifestações:

| SEQ. | RESPOSTA CIDADÃO |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Pelo que vi em umas lives, os outros TCE dão acesso as pessoas conversar e tirar dúvidas juntos aos conselheiros, já aqui em MT não. |
| 2 | Não obtive resposta à minha solicitação, deveriam ser mais claros ao dizer como deve ser a solicitação, pois da forma como é colocado dificulta a participação do cidadão. |

Dados extraídos do Google Forms em 15.02.2022.

Diante dos apontamentos, esta Ouvidoria-geral adotará providências quanto as sugestões recebidas, bem como informará a Presidência desta Corte de Contas no Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria-geral.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No terceiro quadrimestre de 2021, a Ouvidoria-geral do TCE-MT participou das atividades do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa, avançou nas fases do Projeto Ouvidoria para todos, que visa a adequação das Ouvidorias das Unidades Jurisdicionadas fiscalizadas desta Corte de Contas, bem como participou de estudos e proposições de adequação do Tribunal de Contas de Mato Grosso ao Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público.

Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas de Mato Grosso, 15 de fevereiro de 2022.

ANTONIO JOAQUIM

Conselheiro Ouvidor-geral

AMÉRICO SANTOS CORRÊA

Secretário Executivo da Ouvidoria-geral

ANTÔNIO MORAES NETO

Assessor de Gabinete da Ouvidoria-geral
Responsável Técnico pelo recebimento
e finalização de manifestações

MARIA CAROLINA DA SILVA REZZIERI MENDES

Assessor de Gabinete
Responsável Técnica pelo controle de qualidade
Responsável pela extração de dados e elaboração de relatórios

WALTER AGUIAR MARTINS JUNIOR

Colaborador
Responsável pela criação de gráficos